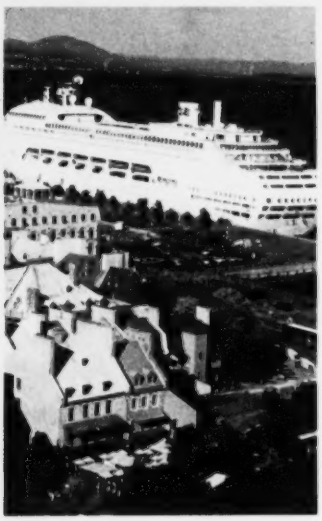


RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2009 2010

MINISTÈRE DU TOURISME

Tourisme Québec

LA PRÉSENTE PUBLICATION A ÉTÉ RÉDIGÉE PAR LE PERSONNEL DU MINISTÈRE ET ELLE PEUT ÊTRE CONSULTÉE DANS LE SITE www.tourisme.gouv.qc.ca.

Elle a été imprimée sur du papier Enviro 100, contenant 100% de fibres postconsommation, certifié Choix environnemental.

Dépôt légal – Octobre 2010
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives nationales du Canada

L'information contenue dans le présent document peut être reproduite, sauf à des fins commerciales, en tout ou en partie et quel que soit le procédé utilisé, pourvu que le ministère du Tourisme soit mentionné comme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec le ministère du Tourisme ou avec son consentement.

ISBN : 978-2-550-60058-9 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-60057-2 (pdf)

© Gouvernement du Québec

Message de la ministre

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2009-2010 du ministère du Tourisme.

Ce document rend compte des résultats et des réalisations du Ministère ainsi que des ressources qui ont été utilisées au cours de l'exercice financier 2009-2010.

Je profite de l'occasion pour remercier l'équipe du Ministère pour les efforts consentis afin de faire du Québec une destination touristique attrayante et compétitive à l'échelle mondiale et de favoriser la pleine contribution de l'industrie touristique à la création de la richesse.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Président, mes plus cordiales salutations.

Nicole Ménard

Québec, octobre 2010

Message de la sous-ministre

Madame Nicole Ménard
Ministre du Tourisme

Madame la Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le Rapport annuel de gestion 2009-2010 du ministère du Tourisme pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2010.

Ce document rend compte des résultats obtenus par le Ministère en fonction des objectifs stratégiques définis par ce dernier, du Plan annuel de gestion des dépenses 2009-2010, de la Déclaration de service aux citoyens et du Plan d'action de développement durable 2009-2013. Il traite également de la gestion des ressources et des exigences législatives et gouvernementales dont le Ministère doit rendre compte.

J'ai pris les mesures nécessaires afin que le contenu du rapport reflète fidèlement la réalité. À ce titre, le rapport contient une déclaration de la direction du Ministère portant sur la fiabilité de l'information. De plus, les données ont fait l'objet d'un examen par la responsable de la vérification interne.

Par ailleurs, je tiens à remercier les membres du personnel du Ministère. Le fruit de leurs efforts constants, ainsi que leur professionnalisme dans l'accomplissement de leur travail, ont permis d'obtenir les résultats qui sont présentés dans ce rapport. Je tiens également à souligner l'apport des partenaires du Ministère à sa mission.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, mes salutations très distinguées.

La sous-ministre,

Suzanne Giguère

Québec, octobre 2010

Déclaration sur la fiabilité des données

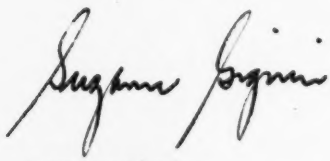
Les données contenues dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010 relèvent de la responsabilité de la sous-ministre et des membres de la direction.

Les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2009-2010 du ministère du Tourisme :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques du Ministère;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats.

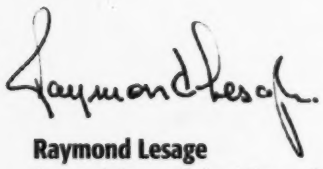
À notre connaissance, les données et les renseignements présentés dans ce rapport ainsi que les contrôles afférents sont fiables. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2010.

Les membres de la direction

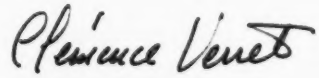


Suzanne Giguère
Sous-ministre

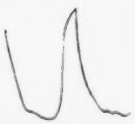
François Diguer
Directeur général du développement



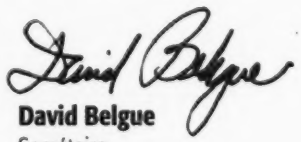
Raymond Lesage
Sous-ministre adjoint à l'accueil
et à l'hébergement touristique



Clémence Verret
Directrice générale de l'administration



Georges Vacher
Sous-ministre adjoint au marketing
et aux clientèles touristiques



David Belgue
Secrétaire

Québec, octobre 2010

Rapport de validation de la vérification interne

Madame Suzanne Giguère
Sous-ministre du Tourisme

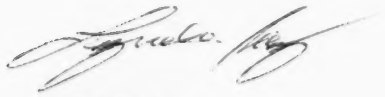
Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010 du ministère du Tourisme, à l'exception des états financiers du Fonds de partenariat touristique présentés à l'annexe 2. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction du ministère du Tourisme.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010 du ministère du Tourisme, à l'exception des états financiers du Fonds de partenariat touristique présentés à l'annexe 2, nous paraît, à tous les égards importante, plausible et cohérente.

La responsable de la vérification interne,



Lynda Roy, CA

Québec, octobre 2010

Table des matières

INTRODUCTION 7

PARTIE I LE MINISTÈRE DU TOURISME 9

1. Mission et fonctions 9
2. Clientèles et partenaires au cœur de l'offre de services 9
3. Environnement et enjeux 9

PARTIE II LES RÉSULTATS 11

1. Résultats liés au Plan stratégique 2005-2007 11
2. Résultats liés à la Déclaration de services aux citoyens 33

PARTIE III LES RESSOURCES 37

1. Ressources humaines 37
2. Ressources financières 38
3. Ressources informationnelles 38

PARTIE IV APPLICATIONS LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES 39

1. Loi sur la fonction publique 39
2. Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre 41
3. Loi sur les établissements d'hébergement touristique 41
4. Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale 43
5. Politique linguistique du ministère du Tourisme 43
6. Accès à l'information et protection des renseignements personnels 43
7. Politique de financement des services publics 44

Liste des tableaux

Tableau 1 : Le tourisme au Québec en 2008 et en 2009 10
Tableau 2 : Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent projets annoncés (en $) 19
Tableau 3 : Taxe sur l'hébergement – historique des revenues nets versés aux ATR 23
Tableau 4 : Ententes de partenariat régional en tourisme – bilan au 31 mars 2010 25
Tableau 5 : Statistiques du réseau d'accueil et d'information touristique du ministère du Tourisme 27
Tableau 6 : Niveau de satisfaction des services de renseignements du Ministère 27
Tableau 7 : Composantes de la banque de données sur les entreprises touristiques du système de gestion de la destination « Bonjour Québec.com » 28
Tableau 8 : Nombre de lieux d'accueil et d'information touristique agréés par le ministère du Tourisme, au 31 mars 2010 29
Tableau 9 : Demandes de signalisation reçues et traitées 30
Tableau 10 : Résultats relatifs aux services offerts à la clientèle touristique 33
Tableau 11 : Résultats relatifs aux services offerts aux partenaires de l'industrie touristique 34
Tableau 12 : Résultats relatifs à la gestion des plaintes 35
Tableau 13 : Embauche totale au cours de la période 2009-2010 39
Tableau 14 : Taux d'embauche des groupes cibles 2009-2010 – membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées 39
Tableau 15 : Taux d'embauche global des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées 39
Tableau 16 : Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier résultats comparatifs au 31 mars de chaque année 40
Tableau 17 : Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier résultats par catégories d'emploi au 31 mars 2010 40
Tableau 18 : Taux d'embauche des femmes par statut d'emploi 2009-2010 41
Tableau 19 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 41
Tableau 20 : Répartition des établissements d'hébergement touristique par catégorie 42
Tableau 21 : Nombre d'inspections 2009-2010 43
Tableau 22 : Statistiques concernant les demandes d'accès à l'information 44

Graphique

Graphique 1 : Répartition du personnel par catégories d'emploi 37

Annexes

Annexe 1 : Lois et règlements relevant de la responsabilité de la ministre du Tourisme 47
Annexe 2 : États financiers du Fonds de partenariat touristique 49
Annexe 3 : Organigramme du ministère du Tourisme 61
Annexe 4 : Suivi du plan d'action de développement durable du ministère du Tourisme 63

Le présent rapport annuel de gestion s'inscrit dans le processus de reddition de comptes prévu dans la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01). Soulignons qu'au cours de 2009-2010, en plus des activités régulières découlant de sa mission, le ministère du Tourisme a été impliqué dans la tenue d'événements d'envergure internationale qui ont contribué à faire rayonner le Québec.

Les Jeux olympiques d'hiver à Vancouver

Le Ministère a assuré une présence gouvernementale québécoise et une visibilité internationale lors des Jeux olympiques d'hiver à Vancouver. Cet événement a nécessité un travail de concertation, de coordination et de collaboration interministérielle. Le Ministère s'est vu confier la responsabilité de coordination des interventions des ministères et organismes gouvernementaux et de l'implantation de la Maison du Québec.

La présence gouvernementale s'est articulée autour des trois axes suivants :

- la Maison du Québec, représentation physique du gouvernement québécois et vitrine de promotion internationale du Québec comme destination touristique, des produits du terroir et des talents artistiques d'ici;
- la visibilité médiatique du Québec, tant dans les médias nationaux qu'internationaux, par le positionnement dans les différents médias et diffuseurs pendant les Jeux;
- le soutien aux athlètes québécois membres de l'équipe canadienne.

Le bilan des opérations de la présence gouvernementale à Vancouver, et notamment celui de la Maison du Québec, est impressionnant et dépasse largement les attentes que s'était fixées le Ministère. Ce dernier a su saisir cette occasion exceptionnelle de promotion internationale du Québec comme destination touristique et comme vitrine des produits du terroir et des talents artistiques d'ici. Près de 150 000 personnes ont visité la Maison pendant les Jeux olympiques.

Grand Prix de Formule 1 de Montréal : une source de retombées économiques importantes pour l'industrie touristique québécoise

Le Ministère a travaillé activement au retour du Grand Prix de Formule 1 à Montréal en 2010. Les efforts déployés et les sommes investies ont permis de remettre au calendrier, pour les cinq prochaines années, cette compétition automobile du plus haut niveau.

Web 2.0

L'avènement du site contributif destinationquebec.com, qui permet aux internautes de partager leurs photos et vidéos de voyages au Québec, représente une réalisation innovatrice et de grande importance dans l'évolution du site Internet.

PARTIE I

LE MINISTÈRE DU TOURISME

1. Mission et fonctions

La Loi sur le ministère du Tourisme (L.R.Q., c. M-31.2) définit la mission ministérielle qui consiste à « soutenir le développement et la promotion du tourisme au Québec en favorisant la concertation et le partenariat des intervenants associés à ce développement et à cette promotion, dans une perspective de création d'emplois, de prospérité économique et de développement durable ».

La Loi attribue notamment au ministre du Tourisme les fonctions suivantes :

- faire la promotion du Québec comme destination touristique et favoriser le développement ainsi que la commercialisation des produits et des expériences touristiques du Québec;
- favoriser la consolidation et la diversification de l'offre touristique ainsi que le développement de nouvelles expériences touristiques;
- soutenir l'amélioration de la qualité des produits et des services touristiques;
- offrir et encadrer les services à la clientèle touristique en matière d'accueil, de renseignements et de réservations touristiques.

Les lois et les règlements relevant de la responsabilité du Ministère sont présentés à l'annexe 1.

2. Clientèles et partenaires au cœur de l'offre de services

Le Ministère oriente ses services vers la clientèle touristique et les membres de l'industrie touristique.

Il fait la promotion du Québec comme destination touristique à l'étranger et offre gratuitement aux touristes de toute provenance des services de renseignements touristiques et de réservation de produits touristiques.

Afin de favoriser l'éclosion du potentiel touristique québécois, le Ministère entretient des relations de partenariat ou d'affaires avec de nombreux intervenants, dont les associations touristiques régionales (ATR) et les associations touristiques sectorielles (ATS), les entreprises privées, les organismes publics, les ministères et les communautés locales et régionales.

Le Ministère offre à ses partenaires de l'industrie touristique des services spécialisés tant dans la commercialisation, la formation, l'accompagnement et le conseil que dans les activités réglementaires.

3. Environnement et enjeux

Contexte économique international difficile en 2009[1]

L'année 2009 a été marquée par la récession économique qui a sévi partout dans le monde, mais de façon plus prononcée dans les pays industrialisés. Cette situation a eu des conséquences négatives sur le tourisme international et, plus précisément, sur les arrivées des touristes internationaux (–4,2 %) et les recettes touristiques (–5,7 %). Exception faite de l'Afrique, toutes les régions du monde ont vu décliner les arrivées internationales et, plus particulièrement, l'Europe (–5,7 %) et les Amériques (–4,6 %).

Parmi les sous-régions de pays constituant les Amériques, l'Amérique du Nord (Canada, États-Unis et Mexique) est celle qui a enregistré la plus forte décroissance des arrivées internationales (–5,7 %) et le Canada a été le pays le plus durement touché (–8,0 %) de cette sous-région.

La récession économique mondiale a eu, sur le tourisme international, entre autres effets de mettre en évidence, avec encore plus d'acuité, la vive concurrence qui prévaut entre les différentes destinations touristiques du monde. Cette tendance, décelée déjà depuis quelques années, montre que les destinations dites traditionnelles comme la France et les États-Unis voient leur part de marché des arrivées internationales reculer au profit de nouvelles destinations touristiques situées, pour la plupart, dans des pays à l'économie émergente comme la Chine et l'Inde.

[1] Source : World Tourism Organization, *UNWTO World Tourism Barometer*, Volume 8, No. 2, June 2010.

Performance touristique du Québec en 2009[2]

Le Québec n'a pas été épargné par le contexte économique prévalant à l'échelle internationale en 2009, à l'instar de la plupart des destinations touristiques dans le monde. D'autres facteurs peuvent aussi avoir influencé la performance touristique du Québec, tels que l'appréciation du dollar canadien, les fluctuations du prix de l'essence, la confiance des consommateurs ou, encore, les changements quant aux choix de voyage des gens. Dans ce dernier cas, il a été observé par les années passées que, en période de crise, les gens ont tendance à opter pour des voyages de plus courte durée à proximité de leur domicile. En même temps, l'appréciation du dollar canadien rend les voyages internationaux plus abordables pour les Canadiens et les destinations canadiennes plus dispendieuses pour les visiteurs internationaux (États-Unis et autres pays).

L'industrie touristique du Québec a connu un recul des recettes touristiques en 2009 par rapport à 2008. En effet, selon les plus récentes estimations du Ministère basées sur les données préliminaires de Statistique Canada, la performance du tourisme au Québec s'est caractérisée par le fléchissement de 0,8 % du nombre de touristes (passant de 26,0 millions en 2008 à 25,8 millions en 2009) et de 2,2 % des recettes touristiques (passant de 10,7 milliards de dollars en 2008 à 10,4 milliards de dollars en 2009).

Rappelons que le tourisme est un secteur d'activité économique important pour le Québec. En 2009, 29 525 entreprises sont associées au secteur du tourisme au Québec et offrent des services aussi variés que la restauration (50,7 %), l'hébergement (24,7 %), le transport (7,0 %), la préparation de voyages et de réservations (3,0 %) ou d'autres services (14,6 %), parmi lesquels les divertissements et les loisirs. Ces entreprises représentent quelque 396 100 emplois au Québec en 2009 et le tourisme est responsable du tiers d'entre eux, soit 134 600 emplois directs.

Tableau 1

Le tourisme au Québec en 2008 et en 2009

	2008[1]	**2009**	**Variation 09/08**
Nombre de visiteurs (000)	**62 704** *	**66 571** p	**6,2 %**
- Touristes	*26 003*	*25 800* p	*-0,8 %*
- Excursionnistes	*36 702*	*40 771* p	*11,1 %*
Recettes touristiques (M$)	**10 681**	**10 442** e	**-2,2 %**
Dépenses touristiques	9 452	–	–
- Touristes	6 883	–	–
- Excursionnistes	2 569	–	–
Autres dépenses	1 229	–	–
Nuitées (000)	**79 944**	**–**	**–**

[1] Données révisées (juin 2010) à la suite de changements méthodologiques apportés à l'*Enquête sur les voyages internationaux (EVI)*. Les données de 2008 ne sont pas comparables à celles de 2007 et des années antérieures.
p Donnée préliminaire.
e Estimation du ministère du Tourisme.
– Donnée non disponible.
* En raison de l'arrondissement des données, le total peut ne pas correspondre à la somme des parties.
Source : Statistique Canada, *Enquête sur les voyages des résidents du Canada (EVRC) et Enquête sur les voyages internationaux (EVI)*

[2] Sources : Statistique Canada, *Enquête sur les voyages des résidents du Canada* et *Enquête sur les voyages internationaux*, Institut de la statistique du Québec et ministère du Tourisme.

PARTIE II
LES RÉSULTATS

1. Résultats liés au Plan stratégique 2005-2007

Cette partie du Rapport annuel traite des résultats obtenus en fonction du Plan stratégique 2005-2007, actuellement en révision, et du Plan annuel de gestion des dépenses 2009-2010 du Ministère. Les résultats cumulatifs depuis l'adoption du Plan stratégique, soit pour la période 2005-2010, et les résultats pour l'exercice 2009-2010 sont présentés dans les tableaux synoptiques pour chacun des enjeux.

ENJEU 1 LA MAXIMISATION PAR LE MINISTÈRE DE SA CAPACITÉ D'ATTRACTION ET D'ADAPTATION À L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ

ORIENTATION 1 ORIENTER ET CONCERTER L'ACTION GOUVERNEMENTALE ET PRIVÉE EN MATIÈRE DE TOURISME

Axe d'intervention Mise en œuvre d'un nouveau modèle de gestion axé sur le partenariat			
Objectif	**Indicateur**	**Résultat 2005-2010**	**Résultat 2009-2010**
D'ici le 1er janvier 2006, avoir mis sur pied le Conseil des partenaires de l'industrie touristique où seront représentés le secteur privé, les régions, le palier local, les associations sectorielles ainsi que les ministères et les organismes concernés	Nomination des membres et tenue d'une première rencontre	100 % atteint	S.O.[3]

En 2005, comme cela a été énoncé dans la Politique touristique du Québec, le Ministère a mis sur pied le Conseil des partenaires de l'industrie touristique. Le Conseil réunit des membres de l'industrie touristique nommés par la ministre et son mandat consiste à : « conseiller la ministre afin d'optimiser les approches de partenariat industrie gouvernement et de favoriser les formules de cofinancement et de convergence des investissements[4] ». Il est coprésidé par la ministre du Tourisme et un membre de l'industrie.

Une rencontre s'est tenue en 2009-2010 en marge des Assises du tourisme. Cette réunion a permis à la ministre d'échanger avec les membres sur les enjeux majeurs de l'industrie touristique et sur le rôle du Conseil.

[3] Sans objet.
[4] Ministère du Tourisme (2005). *Vers un tourisme durable, Politique touristique du Québec*, p. 33.

Axe d'intervention Tenue des Assises du tourisme			
Objectif	**Indicateur**	**Résultat 2005-2010**	**Résultat 2009-2010**
D'ici le 1er septembre 2006, avoir réuni l'ensemble des entreprises, des associations et des regroupements afin d'effectuer un bilan de l'application de la Politique touristique du Québec, de discuter des plans communs et de procéder à des consultations	Tenue et compte rendu de l'événement	100 % atteint	Rencontre annuelle de l'industrie touristique lors des Assises du tourisme

Les Assises du tourisme ont eu lieu à Québec le 14 mai 2009 sous le thème : « L'innovation, moteur de croissance touristique ». Cette rencontre annuelle de l'industrie touristique québécoise a pour objectif de favoriser un dialogue entre tous les acteurs et de développer des positions communes sur les grands enjeux de l'industrie.

L'édition 2009 de cet événement a permis aux intervenants d'assister et de participer à des présentations portant sur l'innovation, une thématique d'actualité. Les modifications apportées à la formule d'animation et au déroulement de la journée ont aussi permis d'améliorer notamment la dynamique et la notoriété de l'événement.

Plus de 300 participants aux Assises du tourisme 2009 ont profité de l'expertise de neuf spécialistes. Une table ronde traitant du thème « La crise, une opportunité pour innover ? » a particulièrement intéressé les participants. De plus, le thème de l'innovation entrepreneuriale a fait l'objet de trois ateliers :

- Innovation de produit et de service; « atout de différenciation »;
- Innovation organisationnelle; « management de l'innovation »;
- Innovation de marketing; « partenariats non traditionnels ».

Axe d'intervention Renouvellement des ententes de partenariat avec les associations touristiques régionales (ATR)			
Objectif	**Indicateur**	**Résultat 2005-2010**	**Résultat 2009-2010**
D'ici le 1er avril 2006, avoir convenu avec les ATR du niveau d'aide financière accordée, de la durée de l'entente et des modalités de reddition de comptes	Signature de l'entente	100 % atteint	Production des documents internes de reddition de comptes

Le Ministère et les ATR ont conclu en 2006 des ententes de partenariat pour les années 2006-2010.

Avant l'exercice financier 2008-2009, les éléments de la reddition de comptes des ATR n'étaient pas uniformisés pour l'ensemble du Québec. Il était donc difficile d'en extraire une information comparable. Le Ministère et les ATR ont, en étroite collaboration, élaboré un outil de reddition de comptes. Cet outil de gestion interne permet, notamment, de favoriser l'utilisation d'une terminologie commune et d'uniformiser les processus comptables afin de disposer de données comparables et significatives.

En 2008-2009, pour la première fois, toutes les ATR ont procédé aux modifications techniques associées à ce besoin d'uniformisation des chartes comptables. Le Ministère dispose désormais de données fiables lui permettant d'avoir une vision claire de l'intervention touristique en région, d'établir des comparables, de déterminer les meilleures pratiques d'affaires et de bonifier les façons de faire. Ces données chiffrées contribuent à dresser un état de la situation touristique québécoise et à harmoniser davantage les actions du Ministère et des ATR afin d'aider au développement touristique du Québec.

ENJEU 2 LA DIFFÉRENCIATION DU QUÉBEC COMME DESTINATION DE CHOIX SUR LES MARCHÉS ÉTRANGERS CIBLÉS

ORIENTATION 1 ASSURER LA MISE EN MARCHÉ DU QUÉBEC ET DE SES EXPÉRIENCES TOURISTIQUES

En 2009-2010, le Ministère a poursuivi ses efforts visant à augmenter la notoriété du Québec sur la scène internationale. Un investissement de 25,6 millions de dollars aura ainsi permis la réalisation d'activités variées (publicité en territoire, commercialisation, représentation sur les marchés internationaux et relations de presse) dédiées à la promotion des produits touristiques répondant le mieux aux attentes respectives des clientèles des marchés visés. Bon nombre de ces activités ont été réalisées en partenariat avec l'industrie touristique québécoise, celle-ci y contribuant pour 2,2 millions de dollars. Le recours systématique à l'image de marque du Québec dans le cadre de ces activités aura aussi contribué à renforcer l'identité touristique du Québec.

De nouveau, les États-Unis et les pays européens, principalement la France et le Royaume-Uni, ont constitué les principales cibles du Ministère. Toutefois, des activités promotionnelles ont visé pour une première fois des marchés émergents tels que la Chine et le Brésil. Par ailleurs, en octobre 2009, une mission sous-ministérielle a permis de sensibiliser des grossistes chinois au potentiel du tourisme d'affaires au Québec et de signer une entente de collaboration en tourisme avec la province de Shandong.

La collecte de données stratégiques sur les marchés (tendances, comportements d'achat, concurrence) a par ailleurs été améliorée afin d'augmenter l'efficience des actions promotionnelles du Ministère à l'international.

Axe d'intervention Développement d'une stratégie de marque pour la destination			
Objectif	**Indicateur**	**Résultat 2005-2010**	**Résultat 2009-2010**
D'ici le 30 mars 2006, avoir mis au point des outils promotionnels permettant de reconnaître davantage la singularité touristique du Québec parmi la pléiade des destinations concurrentes	Validation des outils développés auprès de groupes témoins ciblés	100 % atteint	Évaluation en continu depuis 2005

Campagnes publicitaires traditionnelles et interactives

Principal levier promotionnel utilisé par le Ministère, plus de 14 millions de dollars ont été investis au cours de 2009-2010 dans la réalisation de campagnes promotionnelles, soit dans des campagnes dites traditionnelles (publicité dans les journaux, affiches, radio et télévision) et dans des campagnes interactives (bannières, achats de mots clés et réseaux sociaux).

Parmi les projets importants, notons la parution d'un volet spécial dans le *National Geographic Adventure* portant sur le Québec, la diffusion d'une vidéo promotionnelle dans les avions d'American Airlines couvrant l'ensemble du territoire américain (24 000 vols par mois) et la diffusion de publicités dans les ascenseurs de New York.

Notons également la poursuite des efforts de mise en marché de l'hiver en partenariat avec 9 régions touristiques dans le cadre de la campagne « Cap-sur-l'Est », la parution d'un numéro spécial sur le Québec de la revue *Terre Sauvage* en décembre 2009 (magazine de 124 pages, tiré à 65 000 exemplaires et distribué notamment dans l'ensemble de l'Europe francophone), un affichage géant sur une période de plusieurs mois dans la ville de Londres et une campagne hiver intégrée (interactive, traditionnelle et affichage) dans le métro de Londres.

De plus, le Ministère a poursuivi la réalisation de campagnes promotionnelles pour les produits vélo, motoneige et ski, en collaboration avec les associations touristiques régionales, sous la coordination des ATR associées du Québec, dans le respect de l'image de marque touristique du Québec. Quatre régions ont participé à l'entente portant sur le ski, 14 régions touristiques ont participé à celle portant sur la motoneige et 8 en ce qui a trait au cyclotourisme. La contribution financière de l'industrie à ces 3 campagnes a été de plus de 50 % par rapport aux montants investis.

Relations de presse visant les marchés ciblés

Les activités de relation de presse du Ministère se divisent en deux grands types : l'accueil de journalistes et d'équipes de télévision en tournées de presse individuelles ou de groupe et les rencontres de presse aussi appelées bourses-médias. L'accueil de voyagistes étrangers entre également dans cette catégorie d'activité.

Un investissement de près de 1,0 million de dollars en 2009-2010 aura permis au Ministère de participer à 18 bourses-médias et 9 réceptions médias en plus d'accueillir au Québec plus de 700 journalistes dans le cadre de plus de 360 tournées de presse. Les articles par la suite publiés par ces journalistes sur les différents marchés représentaient une valeur publicitaire de près de 38 millions de dollars.

De même, le Ministère a été en mesure de participer au congrès annuel de la Society of American Travel Writers, à celui de la Travel Media Association of Canada, à la North American Travel Journalists Association, aux rencontres de l'Association des offices de tourisme nationaux de France et d'Italie, à la bourse GoMedia Canada et à d'autres rencontres de presse organisées par les bureaux de Destination Québec en territoire et de la Commission canadienne du tourisme.

Site promotionnel du Ministère

Le site touristique officiel du Ministère, « bonjourquebec.com », a subi une refonte majeure de son visuel et de sa structure au cours de l'exercice 2009-2010. Adapté maintenant aux écrans d'ordinateur de résolution 1024, il permet une navigation plus conviviale selon les normes graphiques modernes.

En plus de la mise en ligne d'un microsite dédié au marché du Brésil et d'un autre consacré à la promotion des croisières internationales sur le marché états-unien, l'avènement du site contributif « Destination Québec » a été une nouveauté importante et innovatrice. En effet, l'importance grandissante des réseaux sociaux sur le Web (approche 2.0) et les besoins d'interactivité des internautes ont amené le Ministère à lancer un tout nouveau site « **destinationquebec.com** » permettant aux internautes de partager leurs photos et leurs vidéos de vacances au Québec. Ce site, lancé en janvier 2010, est ouvert au public de tous les marchés, et une équipe de modération assure la mise en ligne de contenus pertinents en s'assurant du respect des valeurs du Ministère.

Au 31 mars 2010, après à peine plus de deux mois d'activité, c'est :

- près de 10 000 contenus partagés par les internautes québécois et du monde entier (photos et vidéos);
- plus de 36 000 visites;
- près de 52 % d'utilisateurs québécois et 48 % d'utilisateurs provenant des marchés hors Québec (comme par exemple les États-Unis, la France, le Royaume-Uni, l'Allemagne, la Suisse, le Mexique et l'Italie).

Évaluation des outils promotionnels

Le Ministère, en collaboration avec une firme d'experts-conseils en marketing, procède systématiquement à une vérification des actions promotionnelles qu'il entreprend en tourisme d'agrément depuis l'implantation en 2005 de la nouvelle image de marque « Québec, fournisseur d'émotions depuis 1534 ». Ces évaluations postcampagnes permettent de mesurer l'efficacité et la performance des moyens utilisés auprès des clientèles sur les marchés prioritaires tels que la France ainsi que sur les marchés ciblés du nord-est des Etats-Unis et de Toronto (Ontario). Les données recueillies permettent aussi de suivre l'évolution de la place qu'occupe le Québec comme destination touristique potentielle auprès de ces clientèles. Enfin, le Ministère effectue des études en interviewant des touristes en visite au Québec.

Axe d'intervention Renouvellement de l'approche de promotion sur les marchés internationaux			
Objectif	**Indicateur**	**Résultat 2005-2010**	**Résultat 2009-2010**
D'ici le 30 mars 2006, avoir remodelé l'offre touristique québécoise autour de 4 grands regroupements d'expériences : le Québec des grandes villes, du Saint-Laurent, de villégiature et de grande nature	Production et validation des outils promotionnels	100 % atteint	Utilisation des 4 expériences lors des campagnes internationales

Production d'outils promotionnels

Réalisation et parution des brochures suivantes :

- la brochure *Cap sur l'Est québécois forfait hiver 2009-2010*, destinée à la France dans le cadre de la campagne « Cap sur l'Est »;
- la brochure *Hunting & Fishing Packages 2010*, destinée au marché nord-américain;
- la brochure *Irrésistiblement culturel et festif! 2010-2011*, en versions française et anglaise, destinée à la France et au marché nord-américain.

Réalisation et parution du document vidéo suivant :

- vidéoclip *Éperdument villégiature* de deux minutes, avec musique originale, en versions française, anglaise, espagnole, italienne et allemande, diffusé seulement sur le site « bonjourquebec.com », pour la promotion du Québec en tant que destination villégiature.

Le Ministère a aussi produit des stands et du matériel d'exposition pour différents salons, bourses et foires touristiques génériques ou spécialisés mettant en valeur la destination elle-même ou divers produits touristiques tels que les croisières, la chasse et la pêche, le ski, le tourisme d'aventure et le tourisme d'affaires, ciblant l'industrie touristique ou les consommateurs.

Une vaste gamme de documents promotionnels imprimés et numériques ont aussi été produits, s'adressant autant aux partenaires de l'industrie qu'au grand public.

Axe d'intervention
Révision de la structure de représentation internationale du Ministère

Objectif	**Indicateur**	**Résultat 2005-2010**	**Résultat 2009-2010**
Mettre en œuvre le 1er avril 2006 le scénario retenu (structure de représentation internationale du Ministère) à la suite de l'analyse des marchés potentiellement intéressants pour le Québec et des solutions les plus avantageuses pour y investir	Analyse de marché et rapport coût/bénéfice	100 % atteint	Évaluation en continu

Le réseau de bureaux à l'étranger a pour rôle d'orienter et de soutenir les stratégies de commercialisation et de promotion du Ministère à l'international en :

- assurant une présence assidue auprès des voyagistes pour les inciter à promouvoir les programmes sur la destination;
- entretenant des liens privilégiés avec la presse spécialisée de sorte que le Québec bénéficie d'une bonne couverture de presse;
- guidant l'industrie québécoise dans ses actions de commercialisation, et ce, par l'acquisition de connaissances sur les besoins et les comportements des clientèles ciblées et sur les pratiques de la concurrence en matière de promotion.

Le réseau de représentation internationale a fait l'objet d'une évaluation qui a établi que sa présence à l'international était pertinente. Il comprend sept bureaux implantés dans six pays, soit le Canada, les États-Unis, la France, le Royaume-Uni, l'Allemagne et le Japon. L'administration de ces bureaux est assurée par des entreprises privées spécialisées en promotion touristique. Depuis juillet 2009, une ressource du Ministère est affectée à temps plein au bureau de Mexico afin de favoriser le démarchage et la promotion sur les marchés du Mexique et de l'Amérique latine (Brésil). Les dépenses d'exploitation en 2009-2010 totalisent près de 4,2 millions de dollars pour le réseau de représentation internationale.

En 2009-2010, ce sont près de 700 activités qui ont été réalisées dans les catégories « Promotion commerciale » et « Promotion en territoire » par l'ensemble du réseau.

ENJEU 3 LA CROISSANCE ET LA PÉRENNITÉ DE L'INDUSTRIE, DES RESSOURCES ET DES COMMUNAUTÉS IMPLIQUÉES

ORIENTATION 3A AMORCER L'IMPLANTATION DU TOURISME DURABLE

Axe d'intervention Définition et partage d'une vision commune du tourisme durable au sein de l'industrie			
Objectifs	**Indicateur**	**Résultat 2005-2010**	**Résultat 2009-2010**
D'ici le 31 octobre 2006, adopter une définition et une charte du tourisme durable et en convenir avec le Conseil des partenaires de l'industrie touristique	Diffusion de la Charte au sein des différents réseaux d'intervenants	S. O.	Diffusion du Plan d'action de développement durable du Ministère
D'ici le 31 mars 2006, avoir défini des critères d'écoconditionnalité pouvant être appliqués dans divers programmes de soutien visant l'industrie touristique	Approbation du Conseil des partenaires de l'industrie touristique	S. O.	

À la suite de l'adoption en 2006 de la Loi sur le développement durable et du dépôt en 2007 de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, le Ministère a adapté son action à ce nouveau contexte. Par conséquent, la rédaction d'une charte du tourisme durable a été remplacée par l'élaboration d'un Plan d'action ministériel de développement durable (PADD) lors de l'exercice 2008-2009, tel que la Loi et la Stratégie le stipulent. Ce PADD a été communiqué aux employés en avril 2009 et ensuite présenté à l'industrie dans l'édition de juin 2009 du bulletin *Totalement tourisme*.

Application accrue de l'écoconditionnalité et de la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et promotion de leur implantation dans les programmes des institutions financières

Tous les projets d'infrastructures portuaires et touristiques soutenus financièrement en 2009-2010 dans le cadre du Programme d'aide à la stratégie des croisières ont dû démontrer, à la satisfaction du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP) et du ministère du Tourisme, la prise en compte des principes du développement durable comme condition à l'obtention de l'aide du Ministère. Lorsque la situation s'y prête, une attention particulière est portée aux aspects suivants :

- la taille des navires en fonction de la capacité d'accueil des escales;
- la taille des groupes en fonction des excursions offertes;
- la qualité de l'expérience touristique et la satisfaction des croisiéristes;
- l'appropriation de la Stratégie par les communautés d'accueil et l'optimisation des retombées pour les entreprises et les citoyens;
- la protection des environnements aquatique, terrestre et atmosphérique.

Par ailleurs, la collecte d'information s'est poursuivie sur la mise en place de technologies de branchement électrique à quai des navires durant les escales, celles-ci réduisant à zéro les effets des navires en escale sur la qualité de l'air, et ce, au bénéfice des populations environnantes. Ces technologies suscitent un intérêt accru considérant l'entrée en vigueur de zones nord-américaines d'émissions contrôlées des polluants atmosphériques qui s'appliquent aux navires de croisières internationales qui naviguent sur le Saint-Laurent.

En 2009-2010, le Ministère a également posé des actions en matière de développement durable, notamment dans l'appréciation de la performance touristique des festivals et des évènements. Afin de soutenir les promoteurs quant à la définition de leurs interventions, le Ministère a développé des outils de références dans ce domaine. Ainsi, six fiches d'aide à la prise en compte des principes de développement durable ont été proposées afin d'appuyer la démarche.

Soutien à la recherche et aux nouvelles pratiques

Une entente biennale 2009-2011 avec la Coopérative de solidarité de la Réserve mondiale de la biosphère du Lac-Saint-Pierre a été signée pour le soutien d'un projet pilote de labellisation en développement durable des entreprises touristiques. Parmi les actions réalisées en 2009-2010, la coopérative a lancé un projet pilote sur la labellisation auprès de 16 entreprises et a amorcé la rédaction d'un guide d'accompagnement.

Un projet pilote pour la compensation des gaz à effet de serre (GES) a été mis en place. Dans le cadre de ce projet, un suivi des déplacements effectués lors des travaux liés à la stratégie nordique a été effectué en 2009-2010. Selon les résultats obtenus, une valeur de compensation sera établie pour ces déplacements qui pourront être compensés par une action en développement durable.

Le Ministère poursuit son virage vert

Le Ministère est déjà impliqué dans un ensemble d'initiatives sur les acquisitions écoresponsables ou associées au recyclage, la réutilisation et la valorisation comme l'impression recto verso et l'utilisation des bacs multimatières « Ici on recycle ».

Le Ministère a participé aux échanges du Groupe de travail sur le financement responsable, regroupant plusieurs ministères, organismes et entreprises sous l'égide du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs. Une première tentative d'application de l'écoconditionnalité et de la responsabilité sociale s'est concrétisée par la publication au début 2009 du *Guide pour la prise en compte des principes de développement durable, Programme d'aide à la stratégie des croisières*. Produit de concert avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, ce guide vise à aider les promoteurs à intégrer cette préoccupation dans l'élaboration de leurs projets.

Par ailleurs, au cours de l'hiver 2010, le Ministère a participé à l'activité « Défi Climat » pour une première année. Il s'agit d'une campagne de sensibilisation à la lutte aux changements climatiques à l'échelle du Québec, qui revient année après année depuis 2008. Les participants s'engagent sur une base volontaire à poser des actions pour réduire les émissions de gaz à effet de serre qui émanent de leurs activités de tous les jours. Le Ministère s'était donné comme objectif un taux de participation de 25 % de son personnel en 2010. Cet objectif a été dépassé pour atteindre près de 66 %.

Le Ministère a participé au cours de 2009-2010 aux deux tables interministérielles consacrées à l'élaboration des deux plans d'action gouvernementale pour l'accompagnement-conseil des entreprises et des organismes municipaux. Le Ministère a notamment participé aux travaux préparatoires à un sondage mené auprès des entreprises sur la connaissance du développement durable. Il a aussi participé au Comité sur le paysage qui a été créé dans le cadre de la table d'accompagnement des organismes municipaux.

ORIENTATION 3B SUSCITER ET SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT DE PRODUITS TOURISTIQUES

Axe d'intervention
Priorisation des interventions à réaliser en partenariat pour adapter et développer l'offre pour chacun des produits

En 2009-2010, le Ministère a concentré ses actions sur deux stratégies visant des produits et des approches touristiques novateurs, soit les croisières et le tourisme dans les régions situées au nord du 49e parallèle. De plus, le Ministère a intensifié sa collaboration auprès des associations touristiques sectorielles qui regroupent chacune des entreprises offrant des produits touristiques spécifiques.

Stratégie de développement durable et de promotion des croisières : 2e année de mise en œuvre

Le 8 mai 2008, le gouvernement du Québec procédait au lancement de la Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent. Dotée d'un budget de 52,5 millions de dollars sur cinq ans, la Stratégie poursuit la vision de faire du Saint-Laurent une destination majeure de croisières internationales en Amérique du Nord d'ici 2018.

Pour y arriver, elle mise, d'une part, sur l'émergence de six nouvelles escales, soit Saguenay, Sept-Îles, Baie-Comeau, Gaspé, Havre-Saint-Pierre et les îles de la Madeleine, qui s'ajoutent à Québec, Montréal et Trois-Rivières et, d'autre part, sur le rehaussement de la notoriété du fleuve sur le marché des croisières internationales, notamment par des efforts soutenus en matière de démarchage et de promotion.

Au terme d'une deuxième année de mise en œuvre, la contribution du Ministère à l'investissement gouvernemental de 35,8 millions de dollars était de 24,4 millions de dollars :

- 23,0 millions de dollars ont été alloués par le Ministère dans le cadre d'un investissement gouvernemental de 33,7 millions de dollars pour la réalisation de 3 études et de 21 projets d'infrastructures représentant 71,4 millions de dollars d'investissements;
- près de 1,4 million de dollars pour la réalisation de diverses initiatives promotionnelles dans le but de positionner la destination prioritairement en fonction du marché américain, première source de croisiéristes.

Les dépenses totales liées aux croisières internationales sur le Saint-Laurent ont atteint 84,5 millions de dollars, en progression de 4,4% par rapport à l'année précédente, générant ainsi 997 emplois.

À ces réalisations s'ajoutent :

- l'instauration d'une veille stratégique associant la Chaire de tourisme Transat de l'Université du Québec à Montréal;
- la réalisation d'un sondage auprès des croisiéristes et des membres d'équipage des navires qui fréquentent le Saint-Laurent afin de connaître leur profil, leur niveau de satisfaction ainsi que leurs dépenses.

Le tableau suivant dresse un état de la situation des projets annoncés à ce jour.

Tableau 2

Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent Projets annoncés (en $)		
	Aide financière	**Investissement**
Ministère du Tourisme		
Construction du quai A.-Lepage (Saguenay)	8 800 000	26 400 000
Bâtiment d'accueil (Saguenay)	1 000 000	3 000 000
Prolongement du quai Mgr-Blanche (Sept-Îles)	6 613 667	20 400 000
Infrastructures d'accueil et touristiques (Sept-Îles)	729 393	2 982 238
Plan d'affaires de la communauté innue (Sept-Îles)	27 000	35 000
Produits touristiques innus	690 485	2 024 750
Jardin des glaciers (Baie-Comeau)	2 845 298	9 700 000
Infrastructures d'accueil et touristiques (Gaspésie)	590 949	1 729 137
Plan d'aménagement (Havre-Saint-Pierre)	40 000	120 000
Infrastructures touristiques (Havre-Saint-Pierre)	1 609 015	4 826 039
Plans d'intervention en ressources humaines	64 000	160 000
Aide financière	**23 009 807**	**71 377 164**
Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire		
Village portuaire et touristique (Saguenay)	10 734 522	16 101 784
Total : Études et infrastructures	**33 744 329**	**87 478 948**
Ministère du Tourisme		
Promotion du Québec comme destination de croisières internationales	**1 351 701**	
Emploi-Québec		
Formation de la main-d'œuvre au sein des nouvelles escales	728 800	
Grand total	**35 824 830**	

Positionnement de la destination

Un projet de Stratégie de marketing 2010-2013 pour les croisières internationales sur le Saint-Laurent a été présenté en février 2010 aux membres de l'industrie touristique du Québec impliqués dans le développement de ce secteur d'activité. Cette stratégie est basée sur une analyse du profil des clientèles et des marchés de croisières internationales.

Tout au long de l'année, le Ministère a maintenu ses efforts promotionnels, essentiellement sur le marché américain. Sous l'image de marque touristique du Québec, diverses activités promotionnelles ont été réalisées, dont des placements publicitaires dans des magazines spécialisés, la participation à des salons et à des bourses de voyages spécialisés, des actions de relations publiques destinées au réseau de distribution ainsi qu'aux médias et des séminaires de formation aux agents de voyages permettant au Québec de se démarquer comme destination de croisière de choix.

Au total, c'est plus de 900 000$ qui ont été investis pour positionner la destination.

Stratégie touristique de développement et de commercialisation du Nord québécois

Le Ministère est engagé depuis deux ans dans des travaux visant l'élaboration d'une stratégie de développement durable et de commercialisation touristique pour les régions situées au nord du 49e parallèle. Bien ancrée dans la volonté du gouvernement de développer un nouvel espace économique, la Stratégie s'appuie sur des profils régionaux, un état de la situation de la concurrence, un potentiel réel basé sur des régions sauvages, des paysages exceptionnels, la rencontre de cultures riches et variées ainsi que de communautés motivées par leur développement touristique et économique.

Le projet de stratégie touristique qui se développe dans le cadre du Plan Nord du gouvernement du Québec visera à faire du nord du 49e parallèle une destination de classe mondiale, qui procure une expérience touristique authentique, alliant la cohabitation des peuples nordiques et le respect de la nature dans une perspective de développement durable et d'enrichissement collectif. Un ensemble d'initiatives sera défini, de concert avec les communautés locales, et ce, dans le respect de leurs orientations et de leurs priorités.

En 2009-2010, une troisième mission technique du Ministère a permis de rencontrer les communautés locales de la région de la Baie-James et de préciser les orientations futures de la Stratégie. Par ailleurs, une visite ministérielle a également eu lieu au Nunavik. Le Ministère a réuni un groupe de travail dans le cadre de la démarche du Plan Nord afin de recueillir les commentaires et de bonifier les mesures proposées par le projet de stratégie touristique nordique.

Entente de partenariat avec les associations touristiques sectorielles

Les ATS regroupent les entreprises qui offrent des produits touristiques dans des créneaux spécifiques (motoneige, ski, tourisme de santé, golf, croisière, hébergement, écotourisme, pourvoirie, tourisme culturel, etc.).

Un nouveau programme destiné à soutenir ces ATS a été lancé à l'été 2009 afin de permettre à celles-ci d'atteindre leur vitesse de croisière et de contribuer à la structuration des produits touristiques les plus porteurs pour le développement de l'industrie. Près d'un an plus tard, 20 ATS ont signé une entente triennale avec le Ministère, totalisant près de 4,4 millions de dollars sur trois ans, dont 1,4 million de dollars en 2009-2010. L'aide est versée uniquement si elle contribue à soutenir le développement ou la commercialisation de l'un des 15 produits touristiques et la mise en œuvre de l'une des 4 grandes expériences touristiques reconnues dans la Politique touristique du Québec.

Le virage amorcé au cours de la première année a permis d'établir un partenariat visant à susciter et à soutenir un virage quant au développement de l'offre (meilleures pratiques d'affaires dans les entreprises touristiques, accompagnement, mentorat, formation, qualité, etc.) et contribuera à la mise en marché des produits sur les marchés hors Québec (salons, bourses et foires, tournées de familiarisation, activités de relations publiques, documents promotionnels, etc.).

En marge de l'élaboration du nouveau programme de financement des ATS, le Ministère a lancé un important chantier qui vise la réalisation de diagnostics relatifs à cinq produits touristiques. Les cinq produits retenus sont, dans l'ordre de réalisation, tourisme de nature (écotourisme et tourisme d'aventure, parcs), tourisme autochtone, pourvoiries chasse et pêche, tourisme culturel et agrotourisme. Ces diagnostics revêtent une grande importance dans la mesure où ils visent à définir les meilleures pratiques d'affaires des destinations concurrentes et qu'ils serviront d'intrants à l'élaboration de mesures structurantes en vue du renouvellement de l'offre touristique au Québec.

Appui aux projets structurants dans le cadre du volet d'aide stratégique aux projets touristiques

Le Programme d'aide stratégique aux projets touristiques vise à favoriser le développement des produits et des attraits majeurs au Québec comportant des investissements directs totaux de 1 million de dollars et plus. Ce programme soutient des projets qui contribuent de manière notable au renouvellement de l'offre touristique québécoise, leur permettant de se démarquer sur la scène internationale.

Dans le cadre de cette activité prévue dans le Plan annuel de gestion des dépenses, le Ministère a reçu près de 85 projets depuis le lancement du Programme, le 15 novembre 2007. De ce nombre, le Ministère a accordé, en 2009-2010, un soutien à 8 projets jugés porteurs pour le développement de l'offre touristique québécoise, et ce, dans 6 régions touristiques du Québec. Le montant total des subventions octroyées en 2009-2010 s'élève à près de 1,7 million de dollars, somme générant des investissements totaux de plus de 40 millions de dollars.

De plus, dans le cadre de l'annonce, par Investissement Québec en 2009-2010, d'une bonification du programme Renfort au profit de l'industrie touristique, un nouveau volet « Infrastructures touristiques » a été ajouté afin de rendre admissibles le financement de projets liés à l'hébergement et aux attraits, lesquels constituent la majorité des projets touristiques.

Ainsi, le Ministère a collaboré, avec Investissement Québec et Emploi-Québec, à la présentation de deux séances d'information (Québec et Montréal) sur les modalités de ce programme ainsi que sur les mesures qui touchent plus directement le développement des compétences de gestion dans les entreprises. Plus de 80 entrepreneurs, représentants des ATS ainsi que plusieurs partenaires de l'industrie touristique étaient présents. Ces actions visent à mieux informer l'industrie des mesures de financement et d'accompagnement susceptibles de l'aider à accroître sa compétitivité et à se positionner par rapport à la concurrence internationale.

Aide financière aux festivals et aux événements touristiques

Les festivals et les événements demeurent des produits touristiques d'appels pour le Québec et ses régions. Le Programme d'aide financière aux festivals et aux événements touristiques permet d'appuyer les événements qui démontrent une performance touristique importante. En 2009-2010, le Ministère a traité 262 demandes et a soutenu financièrement 149 de ces événements, à partir d'une enveloppe de 12,5 millions de dollars.

Le Ministère a aussi consolidé le virage visant à considérer la performance touristique des événements dans l'attribution de l'aide financière. Le programme a donc intégré des seuils minimums d'achalandage spécifiques de chaque volet (1 et 2) permettant notamment de prendre en compte les réalités propres aux événements se déroulant en région. De plus, la diffusion des indicateurs utilisés pour évaluer la performance touristique assure dorénavant une plus grande transparence dans l'approche utilisée par le Ministère.

Afin de soutenir les promoteurs, le Ministère a offert des services-conseils sur les critères d'admissibilité, sur la façon d'évaluer la performance touristique des événements, sur les pistes d'amélioration de cette performance touristique et sur les actions en matière de développement durable.

Sur la base des études d'achalandage touristique déposées par les promoteurs, le Ministère a estimé à 20 millions le nombre d'entrées dans les divers événements soutenus par le Ministère en 2009-2010. Cela représente 600 millions de dollars de dépenses touristiques, dont 196 millions de dollars d'argent frais provenant de l'extérieur du Québec.

Enfin, en août 2009, le Ministère a participé à une mission en Écosse avec des intervenants montréalais afin d'explorer le modèle de festival développé à Édimbourg.

Relance du Grand Prix de Formule 1

Le Grand Prix de Formule 1 du Canada peut être considéré comme un des événements sportifs ayant la plus grande portée touristique au Canada. En octobre 2008, la Fédération internationale de l'automobile avait annoncé le retrait du Grand Prix de Montréal de son calendrier 2009.

Le ministère du Tourisme, de concert avec le gouvernement fédéral, la Ville de Montréal et Tourisme Montréal, a collaboré à la préparation et à la signature d'une entente avec la Société du parc Jean-Drapeau. Cette entente a permis de ramener le Grand Prix de Formule 1 à Montréal pour les cinq prochaines années.

Démarche Qualité Tourisme

Afin de distinguer la Destination Québec des autres destinations touristiques concurrentes, le ministère du Tourisme a dévoilé, en décembre 2006, la Démarche Qualité Tourisme où le Bureau de normalisation du Québec agit à titre de certificateur. Cette action vise le renforcement d'une culture déjà présente au sein des entreprises touristiques québécoises, celle de la qualité. Ainsi, la certification rattachée à la Démarche Qualité Tourisme permet

aux clientèles de reconnaître les entreprises garantissant l'uniformité et la constance dans leur offre de produits ou de services touristiques.

En 2009-2010, le Ministère, en partenariat avec le certificateur, a travaillé à rendre la mesure plus accessible pour les entreprises et les organismes touristiques. De plus, des cercles de qualité destinés à certaines associations touristiques sectorielles ont été mis en place. Ces derniers offrent un accompagnement aux entreprises intéressées à accroître la qualité de leur offre.

Axe d'intervention Accroissement de la capacité d'intervention des régions en matière de promotion et de développement touristiques			
Objectif	**Indicateur**	**Résultat 2005-2010**	**Résultat 2009-2010**
D'ici le 1er juillet 2006, sur recommandation de la ministre du Tourisme, le ministre des Finances pourra rendre disponible aux ATR qui le souhaitent, l'option de prélever une taxe spécifique de 3 % par nuitée d'hébergement	Modifications législatives et administratives complétées	100 %	Pour la période du 1er février 2010 au 31 janvier 2015, la taxe sur l'hébergement sera haussée de 3 % à 3,5 % dans la région touristique de Montréal afin de soutenir la tenue du Grand Prix de F1 du Canada

Taxe sur l'hébergement

La taxe sur l'hébergement de 2 $ par nuitée, introduite en 1997, permet aux régions touristiques qui en font la demande, par l'entremise de leur ATR, de bénéficier du produit de cette taxe pour la promotion et le développement touristique régional. Depuis 2005, une seconde modulation est permise, soit une taxe *ad valorem* de 3 %. La Gaspésie, Laval, Montréal et Québec s'en prévalent. Au 31 mars 2010, 20 régions touristiques sur 22 utilisent le 2 $ ou le 3 % comme mécanisme de financement.

Tableau 3

TAXE SUR L'HÉBERGEMENT – HISTORIQUE DES REVENUS NETS VERSÉS AUX ATR					
ATR	**2006-2007**	**2007-2008**	**2008-2009**	**2009-2010**	**Cumulatif (depuis 1997)**
Îles-de-la-Madeleine			31 640$	86 789$	118 429$
Duplessis		45 445$	296 258$	352 877$	694 580$
Nord Québec–Baie-James		171 535$	153 152$	136 130$	460 817$
Manicouagan	58 257$	379 358$	384 545$	371 800$	1 193 960$
Laurentides	1 979 774$	1 902 516$	1 870 806$	1 685 844$	8 661 210$
Montérégie	1 329 178$	1 273 828$	1 396 999$	1 275 757$	6 323 190$
Abitibi-Témiscamingue	579 418$	629 367$	641 339$	625 092$	3 449 595$
Lanaudière	405 575$	404 406$	394 571$	404 407$	2 449 332$
Bas-Saint-Laurent	767 097$	792 348$	746 697$	761 182$	4 533 127$
Mauricie	901 295$	881 340$	866 749$	853 543$	5 144 043$
Centre-du-Québec	344 087$	450 551$	385 462$	364 269$	2 571 408$
Gaspésie	767 563$	800 942$	968 408$	1 064 265$	5 686 449$
Chaudière-Appalaches	574 390$	593 095$	631 744$	679 007$	4 426 547$
Cantons-de-l'Est	1 072 988$	1 014 734$	1 011 945$	997 945$	7 638 297$
Saguenay–Lac-Saint-Jean	859 154$	846 427$	842 622$	766 467$	6 388 006$
Charlevoix	594 012$	672 508$	636 898$	645 364$	5 469 696$
Outaouais	1 156 367$	1 203 298$	1 161 469$	1 074 181$	9 327 396$
Québec	4 741 046$	7 966 447$	10 256 902$	8 615 912$	52 710 786$
Laval	1 205 341$	1 019 040$	987 631$	898 031$	9 794 345$
Montréal*	18 131 142$	18 163 837$	18 634 564$	17 068 612$	150 079 861$
TOTAL	35 466 684$	39 211 022$	42 300 401$	38 727 474$	287 121 074$

*3,5% pour Montréal depuis le 1er février 2010 jusqu'au 31 mars 2015 afin de soutenir la tenue du Grand prix de F1 du Canada

Pour l'exercice financier 2009-2010, le Ministère a versé plus de 38 millions de dollars aux ATR du Québec, versement qui provient de la taxe sur l'hébergement.

Appui aux projets régionaux dans le cadre des ententes de partenariat régional

Le Ministère et les ATR associées du Québec ont signé une entente-cadre afin de stimuler le développement de l'offre touristique en 2007-2008. À la suite de la signature de cette entente-cadre, 17 ententes de partenariat régional en tourisme entre le Ministère, les

associations touristiques régionales et les partenaires régionaux ont été signées, soit 4 en 2007-2008, 8 en 2008-2009 et 5 en 2009-2010.

Les régions qui ont conclu des ententes en 2009-2010 sont Chaudière-Appalaches, Duplessis, les Îles-de-la-Madeleine, le Saguenay–Lac-Saint-Jean et Québec, pour une valeur totale de près de 6,6 millions de dollars. Ces régions s'ajoutent donc à celles de l'Abitibi-Témiscamingue, de Lanaudière, de l'Outaouais, des Cantons-de-l'Est, du Bas-Saint-Laurent, de Charlevoix, de la Baie-James, de Laval, de la Mauricie, du Centre-du-Québec, de Manicouagan et de la Gaspésie.

Les ententes de partenariat régional sont conclues avec les ATR souhaitant investir une portion des revenus issus de la taxe sur l'hébergement dans le renouvellement de l'offre touristique dans leur région respective. Le Ministère investit un somme équivalant à la somme investie par l'ATR, jusqu'à concurrence de 500 000 $, d'ici 2011-2012. Les partenaires régionaux ont été conviés à y prendre part de manière à optimiser les sommes disponibles pour le renouvellement de l'offre touristique régionale.

Par l'entremise de ces ententes, de nombreux projets régionaux en développement touristique pourront donc être soutenus.

Tableau 4

Ententes de partenariat régional en tourisme – Bilan au 31 mars 2010								
Régions	**Nombre partenaires financiers***	**Ministère**	**Total entente**	**07-08**	**08-09**	**09-10**	**10-11**	**11-12**
ENTENTES SIGNÉES EN 2007-2008								
Abitibi-Témiscamingue	2	500 000$	1 500 000$	300 000$	300 000$	300 000$	300 000$	300 000$
Cantons-de-l'Est	4	500 000$	1 630 000$	320 000$	520 000$	490 000$	300 000$	0$
Lanaudière	2	500 000$	1 375 000$	275 000$	275 000$	275 000$	275 000$	275 000$
Outaouais	3	500 000$	1 650 000$	0$	475 000$	475 000$	475 000$	225 000$
ENTENTES SIGNÉES EN 2008-2009								
Baie-James	4	260 000$	1 940 000$	0$	485 000$	485 000$	485 000$	485 000$
Bas-Saint-Laurent	2	500 000$	1 240 000$	0$	335 000$	335 000$	335 000$	235 000$
Centre-du-Québec	4	465 000$	1 305 000$	0$	305 500$	330 500$	330 500$	338 500$
Charlevoix	8	500 000$	1 637 500$	0$	357 500$	395 000$	425 000$	460 000$
Gaspésie	1	500 000$	1 000 000$	0$	0$	300 000$	300 000$	400 000$
Laval	4	300 000$	1 050 000$	0$	275 000$	275 000$	275 000$	225 000$
Manicouagan	3	340 000$	720 000$	0$	180 000$	180 000$	180 000$	180 000$
Mauricie	2	500 000$	1 300 000$	0$	450 000$	450 000$	200 000$	200 000$
ENTENTES SIGNÉES EN 2009-2010								
Saguenay–Lac-Saint-Jean	9	500 000$	2 307 584$	0$	715 549$	715 549$	528 743$	347 743$
Chaudière-Appalaches	2	500 000$	1 225 000$	0$	0$	225 000$	525 000$	475 000$
Duplessis	5	270 000$	600 000$	0$	0$	160 000$	200 000$	240 000$
Iles-de-la-Madeleine	3	66 616$	266 464$	0$	0$	80 000$	106 464$	80 000$
Québec	4	500 000$	2 175 000$	0$	0$	825 000$	825 000$	525 000$
TOTAL	**62**	**7 201 616$**	**22 921 548$**	**895 000$**	**4 673 549$**	**6 296 049$**	**6 065 707$**	**4 991 243$**

* D'autres partenaires sont également associés à l'entente, mais n'y contribuent pas financièrement pour un total de 95 partenaires associés.

ENJEU 4 L'ACCOMPAGNEMENT OPTIMAL DU VISITEUR SUR TOUT LE TERRITOIRE

ORIENTATION 4 OFFRIR ET ENCADRER DES SERVICES À LA CLIENTÈLE EN MATIÈRE D'ACCUEIL, DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES ET DE RÉSERVATION TOURISTIQUE

Axe d'intervention Amélioration des services en ligne disponibles en région			
Objectif	**Indicateur**	**Résultat 2005-2010**	**Résultat 2009-2010**
D'ici le 1er juin 2007, avoir déployé les contenus et les fonctionnalités du Centre d'affaires électronique, « Bonjour Québec.com » au sein des sites Web des ATR et dans les bureaux d'information touristique	Expérience pilote et nombre de bureaux d'information reliés	111 bureaux d'accueil et d'information touristique disposent de cet outil technologique.	8 nouveaux bureaux d'accueil et d'information touristique branchés

Le Ministère offre et encadre le développement et l'exploitation des services aux touristes en matière d'accueil, de renseignements, de réservation et de signalisation touristiques. Ces services permettent aux clientèles de trouver les prestations touristiques répondant le mieux à leurs besoins lors de la planification et de la réservation d'un séjour au Québec et de se diriger facilement vers la destination choisie.

Ainsi, le Ministère exploite un centre de contact avec la clientèle, sept centres Infotouriste situés à Montréal, Québec et aux principales portes d'entrée du Québec ainsi que le site Web promotionnel « www.bonjourquebec.com ».

La clientèle peut donc bénéficier des services du Ministère par téléphone, courriel, clavardage, Internet ou directement en personne. Le Ministère met à la disposition des clientèles touristiques des lignes téléphoniques sans frais pour les appels en provenance du Québec, du Canada, des États-Unis, de la France, de la Belgique et du Royaume-Uni.

Tableau 5

Statistiques du réseau d'accueil et d'information touristique du ministère du Tourisme	2009-2010	2008-2009
Nombre de demandes de renseignements touristiques :		
• Par téléphone et capsules vocales	95 393	136 005
• Par courrier, courriels et clavardage en soutien aux internautes naviguant sur le site « www.bonjourquebec.com »	52 671	56 479
En personne, dans les centres Infotouriste	249 096	288 256
Total	**397 160**	**480 740**
• Fréquentation du site Internet promotionnel « www.bonjourquebec.com » (nombre de visites)	6 551 707	5 989 745
• Nombre d'envois de documentation touristique à la clientèle touristique individuelle	69 772	91 584

Tableau 6

Niveau de satisfaction des services de renseignements du Ministère	2009-2010 Très bon ou bon	2008-2009 Très bon ou bon
Renseignements par téléphone[5]		
• Politesse et courtoisie du personnel	100 %	100 %
• Qualité de l'information donnée	97 %	97 %
Renseignements dans les centres Infotouriste[6]		
• Politesse, accueil et courtoisie du personnel	98 %	99 %
• Qualité de l'information donnée	98 %	99 %
• Raison de la visite aux CIT :		
◦ Obtenir des renseignements pour votre séjour	77 %	77 %
◦ Obtenir de la documentation touristique	66 %	66 %
◦ Obtenir un trajet pour se rendre à destination	23 %	33 %
◦ Réserver un hébergement	15 %	14 %
◦ Planifier un voyage futur	9 %	12 %

« Bonjour Québec.com »

Les services de renseignements et de réservation touristiques reposent sur le système « Bonjour Québec.com ». Ce système technologique est au cœur des activités du Ministère et permet de faire interagir des fonctionnalités et des banques de données sur les entreprises touristiques, les clientèles et la documentation touristique.

[5] Sondage effectué du 27 juillet au 9 août 2009 inclusivement. Un client sondé sur 8 (403 répondants) pour 2009-2010.
[6] Sondage effectué du 27 juillet au 9 août 2009 inclusivement. Un client sondé sur 15 (1 335 répondants) pour 2009-2010.

Tableau 7

Composantes de la banque de données sur les entreprises touristiques du système de gestion de la destination « Bonjour Québec.com »	
Grandes catégories	**Nombre d'entreprises**
Établissements d'hébergement	6 855
Attraits (musées, parcs, centres de ski, etc.)	4 111
Services (location de véhicules, etc.)	2 303
Organismes en tourisme	403
Total	**13 672**

En 2009-2010, le Ministère a déployé la banque de données et les fonctionnalités de « Bonjour Québec.com » dans 8 nouveaux bureaux d'accueil et d'information touristiques sous la responsabilité d'intervenants locaux, ce qui porte à 111 le nombre total de bureaux disposant de cet outil technologique.

Afin d'optimiser l'utilisation de « Bonjour Québec.com » dans les bureaux déployés, le Ministère a donné des services de formation, d'accompagnement et d'assistance au personnel des bureaux desservis. Des séances de formation d'une journée ont été offertes à tous les superviseurs des 8 nouveaux bureaux déployés ainsi qu'au personnel de 28 bureaux déjà déployés et de 2 ATR. Au total, près de 45 superviseurs ont bénéficié de la formation en 2009-2010.

De plus, au cours de la saison 2009[7], le Ministère a visité 39 bureaux d'accueil et d'information touristiques afin de parfaire la formation des préposés. Finalement, le Ministère a répondu à 67 demandes d'assistance provenant des bureaux d'accueil et d'information touristiques en région qui utilisent « Bonjour Québec.com ».

« Bonjour Québec.com » soutient les services d'information, d'envois postaux et de réservation du centre d'appels et des centres Infotouriste, le site Internet promotionnel « www.bonjourquebec.com », ainsi qu'une centaine de bureaux d'accueil et d'information touristiques répartis dans les régions du Québec afin d'offrir des services complets et accessibles par de multiples canaux, pour accompagner les visiteurs dans la planification de leur voyage au Québec.

Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques

La Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques, implantée en 2001, vise à doter le Québec d'un réseau complet de lieux d'accueil bien structurés et reconnus pour la qualité des services à la clientèle.

[7] La saison 2009 s'étend du 1er janvier 2009 au 31 décembre 2009.

Tableau 8

Nombre de lieux d'accueil et d'information touristique agréés par le ministère du Tourisme, au 31 mars 2010			
	Agréés	**Provisoires**	**En attente**
BAT	95	21	1
BIT	74	5	1
RIT	26	14	1
CIT	6	1	0
Total	**201**	**41**	**3**

Réseau d'information touristique

Bureau d'accueil touristique (BAT) : lieu d'accueil à vocation locale, à l'échelle d'un quartier, d'une localité ou des municipalités voisines.
Bureau d'information touristique (BIT) : lieu d'accueil à vocation régionale. Il offre une information complète sur la région et une information complémentaire sur les régions limitrophes.
Relais d'information touristique (RIT) : espace aménagé sans personnel, offrant aux visiteurs des services minimums et de l'information générale, écrite, cartographique, photographique ou électronique, accessible en tout temps dans une aire protégée, sécuritaire, facilement accessible et éclairée.
Centre Infotouriste (CIT) : lieu d'accueil et d'information touristique sur l'ensemble du Québec, exploité par le Ministère.

En octobre 2009, le Ministère a présenté la 6e édition des *Journées annuelles de l'accueil touristique* (JAAT), à Saint-Sauveur, dans les Laurentides. Les 118 participants, composés principalement de gestionnaires et de représentants des lieux d'accueil, provenaient de 18 régions touristiques. Ayant pour thème « Agissons ensemble », les JAAT ont présenté différents ateliers touchant la créativité, l'aménagement d'un lieu d'accueil, les nouvelles technologies de l'information utilisées par les touristes et la réalisation d'un plan de communication. Des conférenciers provenant de la Colombie-Britannique et du Vermont ont également fait part de leur expérience en gestion de réseaux d'accueil et de renseignements touristiques. De plus, la remise des Prix Azimut a permis de rendre hommage aux lieux d'accueil candidats et récipiendaires des prix « Rayonnement », « Rassembleur » et « Coup de Cœur ».

Politique de signalisation touristique et programmes de signalisation

Les panneaux bleus de signalisation touristique sont un complément judicieux aux divers outils d'information et aux activités de promotion. Les programmes gouvernementaux de signalisation permettent de sécuriser les touristes, d'organiser les déplacements et de les mener à destination.

Le Ministère a développé quatre programmes de signalisation touristique en collaboration avec le ministère des Transports du Québec. Trois de ces programmes sont mis en œuvre par les ATR associées du Québec : la signalisation des équipements touristiques privés, la signalisation des services d'essence et de restauration sur les autoroutes et la signalisation des itinéraires cyclables hors route. La signalisation des routes et des circuits touristiques est mise en œuvre par le ministère des Transports.

Chaque année, le Ministère reçoit et traite les demandes d'admissibilité des entreprises aux divers programmes de signalisation touristique. Le Ministère évalue l'offre de service de l'entreprise en fonction des critères d'admissibilité, selon les catégories d'équipements.

Tableau 9

Demandes de signalisation reçues et traitées					
	2009-2010	**2008-2009**	**2007-2008**	**2006-2007**	**2005-2006**
PROGRAMME DE SIGNALISATION DES ÉQUIPEMENTS TOURISTIQUES PRIVÉS (HÔTEL, MUSÉE, CAMPING, CENTRE DE SKI, ETC.)					
• Demandes d'admissibilité reçues	793	718	669	732	616
• Demandes d'admissibilité acceptées	768	690	658	716	583
• Dossiers de sélection[8]	39	39	63	44	32
PROGRAMME DE SIGNALISATION DES SERVICES D'ESSENCE ET DE RESTAURATION SUR LES AUTOROUTES					
• Demandes d'admissibilité reçues	136	141	96	110	126
• Demandes d'admissibilité acceptées	134	138	96	109	123
• Dossiers de sélection	6	9	5	13	8
PROGRAMME DE SIGNALISATION DES ITINÉRAIRES CYCLABLES HORS ROUTE					
• Demandes d'admissibilité reçues et acceptées	4	0	4	4	0

Le programme de signalisation des routes et des circuits touristiques est implanté depuis 1999. Au 31 mars 2010, 13 routes touristiques étaient signalisées sur le réseau routier, couvrant plus de 3 000 km d'itinéraires touristiques répartis dans 10 régions du Québec. En 2009-2010, le ministère du Tourisme a procédé à :

- L'acceptation de deux nouvelles routes touristiques : la Route du Richelieu en Montérégie et le Chemin du Terroir dans les Laurentides;
- Le renouvellement des contrats de signalisation du Chemin du Roy dans Lanaudière, de la Route des Frontières dans le Bas-Saint-Laurent et du Circuit du Paysan en Montérégie;
- Les visites d'évaluation de deux routes touristiques signalisées : la Route des Montagnes dans Charlevoix et la Route des Baleines (régions de Manicouagan et de Duplessis).

En 2009-2010, le Ministère a procédé à une nouvelle édition de la mesure d'aide financière pour la mise en valeur des routes et des circuits touristiques signalisés. Dans le cadre de cette mesure, le Ministère a accordé au total près de 233 850 $ pour la réalisation de neuf projets de mise en valeur des routes touristiques, totalisant des investissements de près de 800 000 $: la Route des Frontières et la Route des Navigateurs (Bas-Saint-Laurent), le Chemin du Roy (Mauricie), la Route des Sommets (Cantons-de-l'Est), le Chemin des Cantons (Cantons-de-l'Est), la Route du Fjord (Saguenay–Lac-Saint-Jean), la Route des Baleines (Manicouagan), la Route des Rivières (Mauricie) et le Circuit du Paysan (Montérégie).

[8] Une sélection d'entreprises à indiquer est nécessaire lorsque le nombre de demandes de signalisation est supérieur au nombre d'espaces de signalisation disponibles sur les installations.

ENJEU 5 L'ACTUALISATION DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

ORIENTATION 5 ASSURER L'IMPLANTATION DU PLAN DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Axe d'intervention Amélioration des services en ligne disponibles en région			
Objectif	**Indicateur**	**Résultat 2005-2010**	**Résultat 2009-2010**
D'ici le 31 mars 2007, avoir instauré une approche de gestion prévisionnelle de main-d'œuvre et de gestion des compétences	Dépôt et suivi du plan de travail	30 % atteint	En continu

Le ministère du Tourisme a entrepris une démarche de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre en effectuant l'analyse des caractéristiques de son effectif et de la détermination des secteurs plus vulnérables au sein du Ministère quant à l'expertise et aux connaissances requises, à la bonne marche des opérations et à la relève.

Autre enjeu : Recherche et développement des connaissances

Le Ministère s'assure de fournir à tous les acteurs du tourisme les renseignements nécessaires afin qu'ils puissent mener à bien leurs activités de développement et de promotion. Pour ce faire, il produit différents types de publications ou de documents tels que des publications statistiques, un bulletin mensuel, des résumés d'études et des analyses qu'il rend disponibles sur son site Web.

L'information contenue dans ces publications et ces documents sert notamment à évaluer et à suivre la performance du tourisme au Québec ainsi que celle de ses régions touristiques et, aussi, à mesurer l'importance économique du tourisme au Québec.

Les activités de recherche permettent d'assurer non seulement le suivi des stratégies mises en place par le Ministère, comme la Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent et la Stratégie de développement du tourisme au nord du 49e parallèle, mais également des programmes d'aide financière tels que celui dédié aux festivals et aux événements touristiques.

De plus, le Ministère soutient financièrement le Réseau de veille en tourisme de la Chaire de tourisme Transat de l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal. Ce dernier contribue au développement des connaissances du tourisme et à leur diffusion par ses activités de veille stratégique qui s'adressent à l'ensemble des partenaires de l'industrie touristique québécoise.

Publications du ministère du Tourisme

Le *Bulletin touristique* (mensuel), d'avril 2009 à mars 2010
Le tourisme en chiffres – Édition 2010
Fréquentation des terrains de camping en bref – 2009 (2009)
La Fréquentation des terrains de camping du Québec – Étés 2005 à 2009 (2010)
Classification des établissements d'hébergement du Québec en 2009 (2010)
L'hébergement au Québec en 2009 (2010)
Les plus récentes données sur le tourisme au Québec – tableaux (2010)
Le tourisme au Québec en bref – 2008 (2010)
Le tourisme dans les régions touristiques du Québec en 2007 et 2008 (2009)

Comptes rendus et résumés

Comptes rendus des sessions dans le cadre du Symposium international sur le développement durable du tourisme (2009)
Résumé du *Travel and Tourism Competitiveness Report 2009*, du Forum économique mondial (2009)

Analyses
La balance touristique internationale du Québec en 2008 (2009)
Le tourisme dans le monde et au Québec dans le contexte actuel de la crise économique (2009)

http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/etudes-statistiques/index.php

La recherche et le développement des connaissances font partie intégrante des réalisations du Ministère. Ainsi, au cours de son exercice 2009-2010, le Ministère a développé et maintenu ses connaissances en ce qui a trait à l'industrie des croisières internationales au Québec et ailleurs dans le monde.

De la veille stratégique mise en place lors de l'exercice financier 2008-2009 avec la Chaire de tourisme Transat de l'Université du Québec à Montréal, neuf synthèses commentées de l'actualité et trois analyses thématiques ont été produites.

Le Ministère, en tant que membre de la direction de la Cruise Lines International Association, la plus importante organisation nord-américaine qui regroupe 25 compagnies de croisières et 16 000 agences de voyages travaillant dans ce domaine, a accès à de l'information stratégique sur les compagnies de croisières internationales, les tendances de l'industrie et les répercussions sur les destinations.

Le Ministère a effectué en 2009-2010 un sondage auprès des croisiéristes et des membres d'équipage des navires qui fréquentent le Saint Laurent afin de connaître leur profil, leur niveau de satisfaction ainsi que leurs dépenses. Il a également évalué les retombées économiques résultant du passage de ces croisiéristes.

Enfin, il a mené une étude concernant les « Connaissances sur les clientèles et la concurrence » et produit une analyse portant sur les « Tendances et perspectives 2009 2010 dans l'industrie des croisières internationales ».

Le Nord québécois

Dans le cadre de l'élaboration de la Stratégie de développement du tourisme au nord du 49e parallèle, le Ministère a dressé un état de la situation du tourisme dans les régions nordiques québécoises ainsi que dans les destinations concurrentes et en a évalué les retombées économiques anticipées.

Programmes et analyses

Enfin, le Ministère a développé, entre autres pour certains programmes d'aide, des indicateurs pour mesurer l'achalandage touristique. Il a également produit diverses analyses touchant différents sujets, dont la crise économique, la performance touristique du Québec et les marchés touristiques.

2. Résultats liés à la Déclaration de services aux citoyens

Le Ministère s'est engagé à développer et à promouvoir le tourisme au Québec en offrant des services de qualité et en collaborant avec les membres de l'industrie. Les valeurs de la fonction publique (compétence, loyauté, intégrité, impartialité et respect) guident chacune de nos interventions.

Cette section illustre les résultats obtenus par le Ministère par rapport à ses engagements envers sa clientèle et ses partenaires.

Tableau 10

Résultats relatifs aux services offerts à la clientèle touristique				
Engagement	**2006-2007**	**2007-2008**	**2008-2009**	**2009-2010**
Délai moyen d'attente lors d'appels téléphoniques (délai cible de 2 minutes; 7 jours/semaine)[9].	29 s	39 s	48 s	18 s
Délai moyen de livraison des envois des publications demandées lors d'appels téléphoniques : États-Unis (délai cible de 6 jours); Québec et Canada (délai cible de 5 jours).	 5,7 jours 3,9 jours	 5,3 jours 4 jours	 4,5 jours 3,9 jours	 4,4 jours 4,6 jours
Délai moyen d'attente au centre Infotouriste de Montréal (délai cible 3 minutes; 7 jours/semaine).	2 min 30 s	2 min 2 s	2 min 32 s	2 min 8 s
Délai moyen d'attente au centre Infotouriste de Québec (délai cible de 3 minutes; 7 jours/ semaine).	1 min 22 s	1 min 8 s	1 min 14 s	58 s
Délai moyen d'attente au centre Infotouriste de Rivière-Beaudette (délai cible de 3 minutes; 7 jours/ semaine).	1 min 38 s	48 s	24 s	n/d*
Délai moyen d'attente au centre Infotouriste de Rigaud (nouvel outil en 2007).	–	1 min 2 s	32 s	22 s
Délai moyen de traitement des demandes de renseignements touristiques par courrier postal (délai cible de 2 jours ouvrables).	1,3 jour	1,3 jour	1,3 jour	1,2 jour
Délai moyen de traitement des demandes de renseignements touristiques par courrier électronique (délai cible de 2 jours ouvrables).	1,6 jour	0,9 jour	1 jour	1,3 jour

* Le système de gestion de file d'attente n'était pas en fonction en 2009 en raison du déménagement du CIT de Rivière-Beaudette dans des locaux temporaires.

[9] Délai moyen d'attente lors d'appel au 1 877 BONJOUR.

Tableau 11

Résultats relatifs aux services offerts aux partenaires de l'industrie touristique			
Engagement	**2007-2008**	**2008-2009**	**2009-2010**
À nos bureaux d'information touristique, nous offrons un service continu de réception de 8 h 30 à 17 h, du lundi au vendredi inclusivement. Nous annonçons immédiatement votre arrivée à la personne avec laquelle vous avez rendez-vous.	100 %	94 %	94 %
Au téléphone, nous assurons un service continu de réception de 8 h 30 à 17 h, du lundi au vendredi inclusivement.	100 %	100 %	100 %
Délai moyen d'envoi d'un accusé de réception pour une demande de renseignements, d'aide financière ou pour toute autre demande (délai cible de trois jours ouvrables) :			
– Demandes d'admissibilité aux programmes de signalisation touristique;	1,85 jour	2,03 jours	2,02 jours
– Demandes d'aide financière adressées au Ministère dans l'Appel de propositions de partenariat promotionnel;	3 jours	3 jours	3 jours
– Demandes d'aide financière adressées au Ministère dans le cadre du programme Congrès et réunions d'affaires.	3 jours	3 jours	3 jours
Offre de publications téléchargeables sur Internet.	100 %	100 %	100 %
Présentation de nos programmes et services sur Internet.	100 %	100 %	100 %

Tableau 12

Résultats relatifs à la gestion des plaintes				
Gestion des plaintes	**2006-2007**	**2007-2008**	**2008-2009**	**2009-2010**
Nombre de plaintes concernant les activités du Ministère.	54	74	18	43
Taux de respect du délai cible de transmission d'un accusé de réception pour les plaintes concernant les activités du Ministère (délai cible de deux jours).	65,0 %	70,8 %	72,0 %	79,1 %
Délai moyen de traitement des plaintes concernant les activités du Ministère (délai cible de 20 jours ouvrables).	12,5 jours	19,5 jours	20,9 jours	14,3 jours
Nombre de plaintes relatives à la qualité des produits et des services offerts par les membres de l'industrie touristique.	811	769	654	433
Taux de respect du délai cible de transmission d'un accusé de réception pour les plaintes concernant les produits et les services offerts par les membres de l'industrie touristique (délai cible de deux jours).	78,8 %	75,2 %	72,7 %	55,8 %[10]

[10] Si on exclut le mois d'août, au cours duquel des changements importants ont été apportés dans le processus de traitement des plaintes, le taux de respect s'élève à 77 %.

PARTIE III
LES RESSOURCES

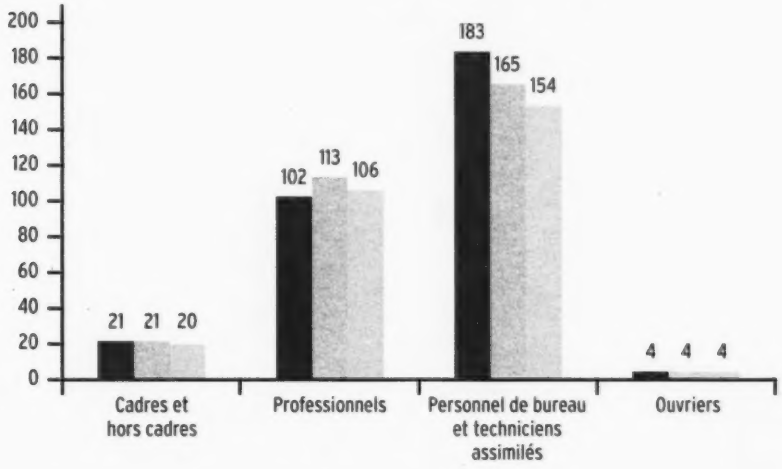
1. Ressources humaines

Évolution et répartition de l'effectif

Le graphique suivant présente la répartition du personnel en place au Ministère au 31 mars des trois dernières années financières, et ce, par catégorie d'emplois. Ainsi, au 31 mars 2010, le Ministère employait 284 personnes, comparativement à 303 au 31 mars 2009 et à 310 au 31 mars 2008.

Graphique 1

Répartition du personnel en place par catégories d'emploi



Actions entreprises contribuant à la réduction de la taille de la fonction publique

Le Ministère a contribué en 2009-2010 à la réduction de la taille de la fonction publique par la réduction de huit équivalents temps complet (ETC) à la suite des départs à la retraite, ce qui représente une diminution de près de 2,5 % par rapport à 2008-2009.

Maintien et développement de l'expertise professionnelle

Au cours de l'année, le Ministère s'est particulièrement appliqué à parfaire les connaissances de son personnel quant à la technologie, au perfectionnement du français, à la rédaction de documents stratégiques et administratifs. De plus, des outils d'apprentissage sont disponibles pour le personnel désirant perfectionner une langue telle que l'anglais ou l'espagnol. Le Ministère a consacré 274 524 $ et 682 jours à la formation et au perfectionnement de son personnel.

Aide à la personne (santé des personnes au travail, sécurité au travail, préservation d'un climat de travail sain)

Pour favoriser la santé globale des personnes au travail, le Ministère offre différents programmes et diverses activités à son personnel.

Les employés du Ministère ont accès au Programme d'aide aux employés (PAE). Ce programme constitue un moyen privilégié

pour aider les personnes à prévenir, déceler et résoudre des problèmes personnels nuisant ou susceptible de nuire à leur rendement ou à leur comportement au travail, en leur offrant des services d'information, d'aide et de référence. Le Ministère confie ce service à une firme spécialisée externe. En 2009-2010, 32 personnes y ont eu recours alors que 36 l'avaient fait en 2008-2009 et 42 en 2007-2008.

Depuis le début de l'année 2008, le Ministère offre un programme d'encouragement à l'activité physique. Ce programme a pour but d'inciter le personnel à adopter de saines habitudes de vie en s'inscrivant à un club ou à un centre de conditionnement physique. Le Ministère rembourse à son personnel 25 % du coût de l'abonnement jusqu'à un maximum de 120 $ par personne par année financière. À cet effet, 37 paiements ont été effectués pour l'exercice 2009-2010, pour un total d'un peu plus de 3 200 $.

Les responsables du PAE de différents ministères et organismes ont organisé des conférences portant sur la santé et le bien-être des personnes. Elles ont été offertes à l'ensemble du personnel de Québec (quatre conférences) et de Montréal (deux conférences). Le ministère a enregistré près de 20 participations à ces activités. Les conférences sont enregistrées sur DVD et mises à la disposition du personnel.

Relations de travail

Au cours de la dernière année, une rencontre a été tenue avec chacun des comités suivants : le Comité ministériel de relations professionnelles (CMRP), le Comité ministériel mixte de relations professionnelles (CMMRP) et le Comité ministériel d'organisation du travail (CMOT).

Prévision de départs à la retraite

Au cours des cinq prochaines années, 142 personnes seront admissibles à la retraite, avec ou sans pénalité, ce qui représente la moitié du personnel en place au 31 mars 2010.

Taux de roulement et d'absentéisme[11]

En considérant que le taux de mouvement comprend les départs à la retraite, les mutations, les arrivées, les démissions, les affectations, le taux de mouvement est d'un peu moins de 12 %, ce qui est comparable au taux moyen de la fonction publique. Quant au taux d'absentéisme, il se situe à 6,0 %.

2. Ressources financières

Fonds de partenariat touristique

Le ministère du Tourisme effectue l'ensemble de ses opérations financières par l'entremise du Fonds de partenariat touristique. Ce Fonds est constitué en vertu du chapitre III de la Loi sur le ministère du Tourisme et il est affecté à la promotion et au développement du tourisme. Les états financiers du Fonds figurent à l'annexe 2.

Gestion des actifs

Le Ministère, en collaboration avec la Société immobilière du Québec, gère dix ententes d'occupation réparties sur le territoire du Québec. Annuellement, ces ententes font l'objet d'une analyse afin d'assurer que chaque renouvellement est conforme au Règlement sur la tarification des services rendus par la SIQ. La localisation et la vocation de ces espaces locatifs étaient les suivantes : bureaux administratifs à Québec et Montréal, centres Infotouriste à Dégelis, Rigaud, Rivière-Beaudette (temporairement à Saint-Zotique), Saint-Bernard-de-Lacolle, Stanstead-Est et Québec, un entrepôt à Québec ainsi que le Bureau de comté à Saint-Lambert.

3. Ressources informationnelles

Pour l'année 2009-2010, les principales réalisations ont été les suivantes :

- L'acquisition, à la fin de l'année 2008-2009, du logiciel de type Web, de gestion de la relation avec la clientèle a été implanté au coût de 323 250 $, par appel d'offres public, afin de recueillir et de centraliser l'information provenant du réseau des bureaux à l'étranger du Ministère.

- Le Ministère a poursuivi son plan de modernisation du parc informatique pour assurer sa stabilité et sa fiabilité. Ainsi, 123 ordinateurs de bureau et 22 portables ont été remplacés.

- Les équipements désuets ont été transférés au Centre de services partagés du Québec (CSPQ) pour être recyclés dans le cadre du programme Ordinateurs pour les écoles du Québec.

- Un progiciel de suivi et de gestion du parc informatique a été acquis.

[11] Extrait du Tableau de bord d'étalonnage en ressources humaines, produit par le Secrétariat du Forum des directrices et directeurs des ressources humaines de la fonction publique du Québec.

PARTIE IV

APPLICATIONS LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

1. Loi sur la fonction publique

Conformément aux dispositions de la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1.1), le Ministère applique les différents programmes et mesures pour favoriser l'accès à l'emploi des femmes, des communautés culturelles, des anglophones et des personnes handicapées. Les statistiques suivantes rendent compte des résultats obtenus au cours de l'exercice financier 2009-2010. Au 31 mars 2010, le Ministère dispose d'un effectif total de 254 employés réguliers.

Tableau 13 : Embauche totale au cours de la période 2009-2010

	RÉGULIERS[12]	OCCASIONNELS[13]	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
Nombre total de personnes embauchées	9	10	53	0

Tableau 14 : Taux d'embauche des groupes cibles 2009-2010 - Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE 2009-2010	Embauches des membres des groupes cibles 2008-2009					
		COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES	TOTAL	TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI[14]
Régulier	9	0	0	0	0	0	0,0 %
Occasionnel	10	1	0	0	0	1	10,0 %
Étudiant	53	1	0	0	0	1	1,9 %
Stagiaire	0	0	0	0	0	0	0,0 %

Tableau 15 : Taux d'embauche global des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées

	RÉGULIERS (%)	OCCASIONNELS (%)	ÉTUDIANTS (%)	STAGIAIRES (%)
2007-2008	33,3 %	28,6 %	29,7 %	–
2008-2009	27,2 %	8,6 %	35,5 %	–
2009-2010	0,0 %	10,0 %	1,9 %	–

[12] Les données sur l'embauche du personnel régulier ne doivent inclure que les recrutements.

[13] Les données sur l'embauche du personnel occasionnel ne doivent inclure que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels provenant des listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

[14] Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné, par rapport à l'embauche totale 2009-2010 dans le statut d'emploi.

Tableau 16 : Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

GROUPES CIBLES	2008		2009		2010	
	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)
Communautés culturelles	13	6,0 %	15	5,7 %	17	6,7 %
Autochtones	1	0,4 %	1	0,4 %	1	0,4 %
Anglophones	3	1,1 %	4	1,5 %	3	1,2 %
Personnes handicapées	3	1,1 %	2	0,8 %	2	0,8 %

Tableau 17 : Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier, résultats par catégories d'emploi au 31 mars 2010

GROUPES CIBLES	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL[15]		PERSONNEL TECHNICIEN, PERSONNEL DE BUREAU		PERSONNEL DES AGENTS DE LA PAIX		PERSONNEL OUVRIER		TOTAL	
	N^BRE	%	N^BRE	%	N^BRE	%	N^BRE	%	N^BRE	%	N^BRE	%
Communautés culturelles	0	0	6	5,7 %	10	6,5 %	0	0	1	25,0 %	17	6,7 %
Autochtones	0	0	0	0	1	0,6 %	0	0	0	0	1	0,4 %
Anglophones	1	5,0 %	1	0,8 %	1	0,6 %	0	0	0	0	3	1,2 %
Personnes handicapées	0	0	0	0	2	1,3 %	0	0	0	0	2	0,8 %

[15] Y compris les conseillers en gestion des ressources humaines.

FEMMES

Tableau 18 : Taux d'embauche des femmes par statut d'emploi 2009-2010

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	5	9	35	0	49
Pourcentage	55,6 %	90,0 %	66,0 %	0	68,1 %

Tableau 19 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2010

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL[16]	PERSONNEL TECHNICIEN, PERSONNEL DE BUREAU	PERSONNEL DES AGENTS DE LA PAIX	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Nombre total d'employés réguliers	20	100	130	–	4	254
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulier	7	53	102	–	–	162
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	35,0 %	53,0 %	78,5 %	–	0,0 %	63,8 %

2. Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

Le ministère du Tourisme accorde une importance particulière à la formation du personnel afin qu'il possède les compétences requises pour accomplir ses fonctions.

Au cours de l'année financière 2009-2010, le Ministère a consacré plus de 274 000 $ au développement des ressources humaines. Cet investissement représente 1,4 % de la masse salariale, dépassant ainsi l'objectif de 1 % fixé dans la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

3. Loi sur les établissements d'hébergement touristique

Dans le cadre de l'application de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique (L.R.Q., c. E-14.2), le Ministère a confié à deux mandataires la responsabilité de classifier les établissements d'hébergement.

La Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ) classifie l'ensemble des établissements, à l'exception des établissements de camping pour lesquels le mandat a été confié au Conseil de développement du camping au Québec (CDCQ). Quant au ministère du Tourisme, il exerce les activités d'inspection prévues par la Loi.

Des modifications ont été apportées à la Loi en juin 2009 et entreront en vigueur à l'automne 2010. Ces améliorations ont

[16] Y compris les conseillers en gestion des ressources humaines.

été apportées en vue de résoudre des problèmes spécifiques observés par l'industrie touristique et appuyer les efforts d'amélioration de la qualité et de la diversification de l'offre d'hébergement touristique. Dans le même sens, les travaux de révision du règlement d'application de la Loi sont en cours et de nombreux échanges ont eu lieu avec les principaux intervenants de l'industrie, les associations touristiques sectorielles et régionales et les ministères concernés.

En vue de l'intégration des pourvoiries au Ministère, de nouvelles grilles de classification ont été élaborées, ceci en concertation avec le mandataire (la Fédération des pourvoiries du Québec).

Le tableau suivant illustre la répartition des établissements d'hébergement touristique détenant une attestation de classification, par catégorie d'établissements.

Tableau 20

Répartition des établissements d'hébergement touristique par catégories

		2009-2010	**2008-2009**	**2007-2008**	**2006-2007**
Établissement hôtelier	Nombre Unités	1 913 75 141	1 951 75 589	1 971 75 025	2 005 74 864
Gîte	Nombre Unités	1 433 5 132	1 516 5 428	1 530 5 495	1 575 5 645
Résidence de tourisme	Nombre Unités	2 046 8 903	2 037 9 288	2 009 8 954	1 867 8 675
Établissement d'enseignement	Nombre Unités	29 5 861	30 6 059	34 6 317	34 6 799
Village d'accueil	Nombre Unités	11 711	13 603	17 755	14 693
Auberge de jeunesse	Nombre Unités	54 2 348	52 2 469	54 2 566	50 2 423
Centre de vacances	Nombre Unités	246 24 746	256 27 279	256 27 572	262 28 566
Total hébergement	**Nombre** **Unités**	**5 732** **122 842**	**5 855** **126 485**	**5 871** **126 684**	**5 807** **127 665**
Terrain de camping	Nombre Unités	855 109 875	864 109 218	841 107 286	835 105 389

Tableau 21

Nombre d'inspections				
	2009-2010	**2008-2009**	**2007-2008**	**2006-2007**
Affichage du panonceau et du prix	178	134	251	94
Requêtes et plaintes	94	139	129	78
Dépistage – Recherche et vérification	508			
Cas en situation d'infraction	0	0	0	0
	780	**273**	**380**	**172**

4. Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale

En 2009-20010, le Ministère a posé de nombreuses actions en vue de favoriser la participation sociale des personnes handicapées. Divers outils promotionnels illustrés avec des images montrant une personne handicapée ou à mobilité réduite sont maintenant disponibles. Le Ministère a également développé une page spécifique « Tourisme et handicap » dans le site Web promotionnel « www.bonjourquebec.com ». De plus, le Ministère poursuit son partenariat avec Kéroul. Par ailleurs, le Ministère a tenu des activités de formation et de sensibilisation pour les membres de son personnel.

5. Politique linguistique du ministère du Tourisme

Le ministère du Tourisme, avec l'aide de l'Office québécois de la langue française, s'assure du respect de sa politique et des politiques gouvernementales dans les technologies de l'information, notamment dans les messages d'accueil téléphonique, les sites Internet et les postes de travail du personnel. De plus, le Ministère poursuit ses travaux de francisation du logiciel d'exploitation réseau sur ses serveurs.

6. Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels est le secrétaire du ministère du Tourisme.

En 2009-2010, le Ministère a reçu 26 demandes d'accès en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Tableau 22

Statistiques concernant les demandes d'accès à l'information	
Nombre de demandes	
Nombre de demandes d'accès à l'information reçues	26
Demandes refusées en vertu des dispositions de la Loi	1
Demandes acceptées partiellement en vertu des dispositions de la Loi	4

Provenance des demandes	
Journalistes	11
Partis politiques	4
Autres	11

Délai de traitement des demandes	
Délai moyen (jours)	19,6
Demandes traitées en 20 jours ou moins	16
Demandes traitées en plus de 20 jours	9

Une demande d'accès à l'information a été retirée et une autre a fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information pour l'année 2009-2010.

7. Politique de financement des services publics

Le Ministère, bien au fait de l'adoption de la Politique de financement des services publics, prendra les dispositions nécessaires au cours de l'exercice 2010-2011 afin d'en assurer sa mise en œuvre.

ANNEXES

ANNEXE 1

LOIS ET RÈGLEMENTS RELEVANT DE LA RESPONSABILITÉ DE LA MINISTRE DU TOURISME

1. L'application des lois et des règlements suivants relève de la responsabilité du ministère du Tourisme :

Loi sur le ministère du Tourisme (L.R.Q., c. M-31.2)

Loi sur l'aide au développement touristique (L.R.Q., c. A-13.1)
Règlement sur l'aide au développement touristique (c. A-13.1, r.2)

Loi sur les établissements d'hébergement touristique (L.R.Q., c. E-14.2)
Règlement sur les établissements d'hébergement touristique (c. E-14.2, r.1)

2. Les lois et les règlements suivants relèvent de la responsabilité du ministre du Tourisme :

Loi sur la Régie des installations olympiques (L.R.Q., c. R-7)
Règlement sur les baux et les contrats de location et de concession de la Régie des installations olympiques (c. R-7, r.1)
Règlement sur les contrats d'achats et de location de biens meubles de la Régie des installations olympiques (c. R-7, r.2)
Règlement sur les contrats d'aliénation de biens meubles excédentaires (c. R-7, r.3)
Règlement sur les contrats de construction de la Régie des installations olympiques (c. R-7, r.4)
Règlement sur les contrats de services de la Régie des installations olympiques (c. R-7, r.5)
Règlement sur le mandat de la Régie des installations olympiques (c. R-7, r.6)

Loi sur la Société du Centre des congrès de Québec (L.R.Q., c. S-14.001)
Règlement sur l'exercice des pouvoirs et la régie interne de la Société du Centre des congrès de Québec (c. S-14.001, r.1)

Loi sur la Société du Palais des congrès de Montréal (L.R.Q., c. S-14.1)
Règlement de régie interne de la Société du Palais des congrès de Montréal (c. S-14.1, r.1)

ANNEXE 2

ÉTATS FINANCIERS DU FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

Résultats et solde du Fonds
(non vérifié)

Exercices clos les 31 mars

	2010	2009
REVENUS		
Contributions gouvernementales	**66 184 041 $**	59 758 730 $
Sommes versées par le ministre du Revenu		
Taxe sur l'hébergement	**37 840 037**	43 095 635
Montant forfaitaire provenant de la taxe de vente du Québec	**22 500 000**	22 500 000
Activités en partenariat	**2 446 859**	4 639 669
Biens et services touristiques	**999 411**	1 151 122
	129 970 348 $	131 145 156 $
DÉPENSES DES ACTIVITÉS		
- Soutien au tourisme régional	**37 840 037 $**	43 095 635 $
- Programmes de subventions (note 3)	**29 212 581**	29 488 630
- Activités de promotion	**17 617 902**	16 366 745
- Promotion du Québec aux Jeux olympiques de 2010	**5 615 119**	575 500
- Représentation internationale	**4 221 688**	3 583 993
- Opération du centre d'affaires électronique	**4 143 073**	4 132 721
- Promotion commerciale	**2 256 326**	3 998 098
- Renseignements touristiques	**675 652**	807 429
- Recherche et statistiques	**546 660**	468 350
- Activités sectorielles	**390 573**	697 941
- Programme de qualité	**379 170**	449 978
- Signalisation touristique	**290 503**	264 48
- Activités de communication	**251 430**	778 686
- Commercialisation des produits	**123 154**	178 579
	103 563 868 $	104 886 773 $
MARGE BÉNÉFICIAIRE BRUTE	**26 406 480 $**	26 258 383 $
DÉPENSES D'OPÉRATION & D'ADMINISTRATION (note 4)	**24 924 847 $**	25 041 904 $
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	**1 481 633 $**	1 216 479 $
SOLDE DU FONDS AU DÉBUT	**9 824 876 $**	8 608 397 $
SOLDE DU FONDS À LA FIN	**11 306 509 $**	9 824 876 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

Bilan
(non vérifié)

au 31 mars

	2010	2009
ACTIF		
Actif court terme		
Encaisse (note 5)	**26 382 $**	20 522 $
Avances au Fonds consolidé du revenu (note 5)	**23 806 108**	15 244 186
Débiteurs (note 6)	**9 375 453**	12 929 735
Prêts (note 8)	**497 907**	502 265
Frais payés d'avance (note 7)	**160 204**	1 638 476
	33 866 054	30 335 184
Avances aux représentants internationaux (note 9)	**230 961**	245 133
Prêts (note 8)	**1 003 700**	1 379 120
Immobilisations (note 10)	**3 149 533**	4 413 580
TOTAL DE L'ACTIF	**38 250 248 $**	36 373 017 $
PASSIF		
Passif court terme		
Créditeurs et frais courus (note 11)	**20 177 979 $**	17 042 887 $
Revenus reportés (note 12)	**6 448 238**	8 941 659
Portion dette long terme échéant en deçà d'un an (note 13)	**317 522**	265 423
	26 943 739	26 249 969
Dette à long terme (note 13)	**0**	298 172
TOTAL DU PASSIF	**26 943 739 $**	26 548 141 $
SOLDE DU FONDS		
Solde engagé (note 14)	**7 078 341**	4 960 363
Solde disponible	**4 228 168**	4 864 513
	11 306 509	9 824 876
TOTAL DU PASSIF ET DU SOLDE DU FONDS	**38 250 248 $**	36 373 017 $
ENGAGEMENTS (note 15)		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

Flux de trésorerie
(non vérifié)

Exercices clos les 31 mars

	2010	2009
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent (insuffisance) des revenus sur les dépenses	**1 481 633 $**	1 216 479 $
Éléments sans incidence sur les liquidités :		
- Amortissement	**1 571 673**	1 835 028
- Provision pour prêts	**(81 948)**	(159 110)
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation		
- Diminution (augmentation) des débiteurs	**3 554 282**	(2 923 515)
- Diminution (augmentation) des frais payés d'avance	**1 478 272**	(143 489)
- Diminution des avances aux R.I.	**14 172**	1 350
- Augmentation (diminution) des créditeurs et frais courus	**3 135 092**	(2 942 381)
- (Diminution) des revenus reportés	**(2 493 421)**	(286 389)
	8 659 755	(3 402 027)
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursement de la dette long terme	**(246 073)**	(787 008)
	(246 073)	(787 008)
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Encaissement de prêts	**461 726**	577 658
Acquisitions d'immobilisations	**(307 626)**	(1 680 060)
	154 100	(1 102 402)
Augmentation des espèces et quasi-espèces	**8 567 782**	(5 291 437)
Espèces et quasi-espèces au début	**15 264 708**	20 556 145
Espèces et quasi-espèces à la fin (note 5)	**23 832 490 $**	15 264 708 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

Notes complémentaires
(non vérifiées)
Au 31 mars 2010

1. CONSTITUTION ET OBJET

Le Fonds de partenariat touristique, constitué par la Loi sur le ministère du Tourisme (L. R. Q., c. M-31.2), est affecté à la promotion et au développement du tourisme.

La comptabilité et l'enregistrement des engagements financiers imputables à ce fonds sont tenus par la ministre du Tourisme.

Les surplus accumulés par ce fonds sont versés au Fonds consolidé du revenu aux dates et dans la mesure que détermine le gouvernement, à l'exception des surplus résultant d'activités réalisées en partenariat avec le secteur privé et des intérêts sur les soldes bancaires provenant de contributions volontaires du secteur privé. Ces surplus seront réservés pour la réalisation d'activités de même nature durant les exercices ultérieurs ou retournés aux partenaires concernés selon les ententes intervenues entre les parties.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Aux fins de la préparation de ses états financiers, le Fonds utilise prioritairement le Manuel de l'ICCA pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Revenus

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les revenus non perçus à la fin de l'année financière sont comptabilisés sur la base d'estimations.

Prêts

Les prêts consentis en vertu du programme d'aide à l'investissement et du programme de soutien au développement de l'offre touristique sont comptabilisés au coût. Lorsque la qualité du crédit s'est détériorée dans une mesure telle que le recouvrement total d'un prêt n'est pas raisonnablement assuré, celui-ci est considéré comme douteux. La réduction de la valeur comptable alors constatée, ainsi que tout changement subséquent, sont imputés à la provision pour pertes.

La provision cumulée pour pertes sur prêts est présentée en réduction de la valeur des prêts. La provision représente, selon le Fonds, une estimation des risques prévisibles de pertes sur les prêts.

Toutes les entreprises clientes sont regroupées en catégories de risques définies par des critères de solvabilité et de crédit; la catégorisation des entreprises est mise à jour annuellement.

Une de ces catégories comprend les clients insolvables et ceux dont l'insolvabilité à court terme semble probable. Tous les prêts douteux se retrouvent dans cette catégorie. La provision pour pertes sur les prêts comprise dans cette catégorie correspond au solde du prêt, diminué de la valeur de réalisation estimative des sûretés, auquel est appliqué un pourcentage d'ajustement découlant de la meilleure estimation possible. Lorsqu'une entreprise classée dans cette catégorie est en liquidation, qu'elle a cessé tout remboursement au Fonds et que son redressement est improbable, une radiation est alors effectuée.

Les autres catégories de risques comprennent les entreprises dont le profil correspond à celui de la clientèle cible. Pour chacune de ces catégories, une provision de groupe est calculée par l'application d'un taux de provision au solde des prêts. Le taux de provision de chaque catégorie découle de la meilleure estimation possible.

Immobilisations

Les immobilisations cédées au Fonds lors de sa constitution sont comptabilisées à la valeur attribuée par le gouvernement du Québec. Les acquisitions de l'exercice sont comptabilisées au coût. Les immobilisations sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de la durée prévue de leur utilisation.

	Taux
Mobilier et équipement	20 %
Équipement de télécommunication et matériel informatique	33 1/3 %
Améliorations locatives	10 % et 20 %
Centre d'affaires électronique : - développement informatique	20 %
- matériel informatique	33 1/3 %

Programmes de subventions

Les subventions sont comptabilisées dans l'année financière au cours de laquelle elles sont dûment autorisées et lorsque les conditions d'admissibilité sont remplies par les bénéficiaires.

Conversion de devises

Des comptes d'actif et de passif à court terme exprimés en devises étrangères sont convertis en dollars canadiens au taux en vigueur à la date du bilan; les comptes de résultats sont convertis au taux de change prévalant à la date de la transaction. Les gains ou pertes sur change étranger sont imputés aux opérations de l'année financière.

Régimes de retraite

Le Fonds applique la comptabilité des régimes à cotisations déterminées à ses régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux. Ainsi, seules les cotisations payées par le Fonds sont imputées aux résultats de l'exercice en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier. Les obligations du Fonds envers ces régimes se limitent aux cotisations à titre d'employeur.

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

Notes complémentaires
(non vérifiées)
Au 31 mars 2010

3. PROGRAMMES DE SUBVENTIONS

	2010	2009
Soutien au développement et à la promotion touristique :		
Aide financière aux festivals et aux événements touristiques	**11 732 842 $**	12 656 039 $
Aide stratégique aux projets touristiques	**1 695 686**	1 595 000
Ententes de partenariat régional en tourisme	**703 244**	60 800
Études	**128 500**	88 500
Structure de concertation	**11 925 215**	10 881 699
Congrès	**103 683**	144 540
Actions et outils de promotion et de commercialisation	**553 400**	1 065 255
Projets spécifiques	**814 500**	1 100 000
Attractions touristiques	**689 000**	599 650
Projets structurants	**294 480**	440 242
Signalisation touristique	**405 925**	416 336
Développement des régions ressources	**66 106**	259 569
Ententes spécifiques	**100 000**	125 000
Développement des régions centrales	**0**	56 000
	29 212 581 $	29 488 630 $

4. FRAIS D'OPÉRATION ET D'ADMINISTRATION

	2010	2009
Traitements et avantages sociaux	**19 335 446 $**	19 122 690 $
Loyers	**2 697 301**	2 580 681
Communications, transport et messagerie	**952 548**	944 814
Amortissement des immobilisations	**626 569**	775 208
Fournitures et approvisionnements	**339 855**	398 418
Services professionnels et administratifs	**449 477**	618 332
Entretien et réparation	**278 232**	343 777
Intérêts sur la dette	**22 062**	42 441
Mauvaises créances	**85 249**	110 183
Autres dépenses	**138 108**	105 360
	24 924 847 $	25 041 904 $

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

Notes complémentaires
(non vérifiées)
Au 31 mars 2010

5. FLUX DE TRÉSORERIE

Les espèces et les quasi-espèces figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les montants suivants :

	2010	2009
Encaisse	**26 382 $**	20 522 $
Avances au Fonds consolidé du revenu	**23 806 108**	15 244 186
	23 832 490 $	15 264 708 $

6. DÉBITEURS

	2010	2009
Comptes à recevoir	**8 848 907 $**	9 925 417 $
Apparentés	**526 546**	3 004 318
	9 375 453 $	12 929 735 $

Les débiteurs sont comptabilisés initialement au coût puis ramenés à leur valeur de recouvrement nette au moyen d'une provision pour créances douteuses. Cette provision s'élève à 24 180 $ (7 384 $ en 2009).

7. FRAIS PAYÉS D'AVANCE

Les frais payés d'avance s'élèvent à 160 204 $ dont 13 390 $ sont libellés en devises étrangères (47 562 $ en 2009).

8. PRÊTS

Les prêts ne portent pas intérêt et ont été consentis en vertu du programme d'aide à l'investissement et du programme de soutien au développement de l'offre touristique.

	2010	2009
Prêts	**2 078 992 $**	2 540 718 $
Provision cumulée pour pertes sur prêts	**577 385**	659 333
	1 501 607	1 881 385
Prêts échéant en deçà d'un an	**497 907**	502 265
	1 003 700 $	1 379 120 $

L'échéance de remboursement de ces prêts s'établit ainsi :

2010-2011	497 907
2011-2012	516 069
2012-2013	378 541
2013-2014	359 042
2014 et subséquemment	327 433
	2 078 992 $

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

Notes complémentaires
(non vérifiées)
Au 31 mars 2010

9. AVANCES AUX REPRÉSENTANTS INTERNATIONAUX

Des avances permanentes ont été accordées aux représentants internationaux en guise de fonds de roulement pour leurs opérations à l'étranger. Ces avances étant remboursables à la fin des contrats, soit en 2010, elles ont été inscrites comme actif à long terme. Elles seront réévaluées à chaque année pour en ajuster le taux de change.

10. IMMOBILISATIONS

	2010			2009
	Coût ou valeur attribuée	**Amortissement cumulé**	**Net**	Net
Centre d'affaires électronique :				
- Développement informatique	**14 504 685 $**	**12 269 619 $**	**2 235 066 $**	2 373 645 $
- Logiciel	84 444	84 444	0	0
- Matériel informatique	2 761 571	2 744 118	17 453	60 553
- Travaux en cours	0	0	0	848 364
Améliorations locatives	**5 207 042**	**4 946 514**	**260 528**	515 778
Système d'information SGFCI	**321 378**	**321 378**	**0**	0
Système d'information CRM	**323 250**	**48 487**	**274 763**	0
Équipement de télécommunication	**741 340**	**513 579**	**227 761**	390 362
Logiciels et matériel informatique	**3 366 312**	**3 235 745**	**130 567**	221 048
Mobilier	**737 556**	**734 161**	**3 395**	3 830
	28 047 578 $	**24 898 045 $**	**3 149 533 $**	4 413 580 $

L'amortissement des immobilisations du Centre d'affaires électronique est de 945 103 $ (1 059 820 $ en 2009)

11. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS

	2010	2009
Comptes à payer	**18 570 296 $**	16 169 826 $
Apparentés	**1 607 683**	873 061
	20 177 979 $	17 042 887 $

12. REVENUS REPORTÉS

Les revenus reportés sont des sommes allouées à des fins spécifiques mais non décaissées en fin d'exercice. Pour la plupart, les projets sont autorisés, les engagements sont pris, les ententes sont signées et les débours seront effectués lorsque les conditions seront remplies.

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

Notes complémentaires
(non vérifiées)
Au 31 mars 2010

13. DETTE À LONG TERME

	2010	2009
Fonds consolidé du revenu		
Avances (programmes d'aide à l'investissement) sans intérêt, remboursables selon les modalités de remboursement prévues aux ententes conclues avec les bénéficiaires de l'aide, échéant en 2012	98 650 $	131 095 $
	98 650	131 095
Société immobilière du Québec – Billets		
Remboursable par versements mensuels de 1 504 $ incluant capital et intérêts au taux de 4.69 % échéant le 30 septembre 2010	8 900	26 088
Remboursable par versements mensuels de 18 137 $ incluant capital et intérêts au taux de 6,68 %, échéant le 31 mars 2011	209 972	406 412
	218 872	432 500
	317 522	563 595
Versements échéant en deçà d'un an	317 522	265 423
	0 $	298 172 $

Les versements en capital à effectuer pour chacune des quatre prochaines années financières se répartissent comme suit :

2010-2011	317 522 $

14. SOLDE DU FONDS

Il n'existe aucun surplus résultant d'activités réalisées en partenariat avec le secteur privé ou résultant d'intérêts sur les soldes bancaires provenant de contributions volontaires du secteur privé.

Le Fonds s'est engagé à verser un montant de 7 078 341 $ à titre d'aide financière et de coûts directs des activités pour différents projets touristiques.

15. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

Le Fonds est engagé en vertu de programmes de subventions et d'autres obligations contractuelles jusqu'en 2015 pour 10 363 501 $, dont 346 973 $ envers des apparentés. Certains de ces engagements seront financés à même la portion engagée du solde du Fonds.

Seules les obligations pour lesquelles le Fonds a un réel engagement dont il ne peut se soustraire sont présentées.

2010-2011	8 063 132 $
2011-2012	1 618 628
2012-2013	309 882
2013-2014	309 882
2014-2015	61 977
	10 363 501 $

16. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, le Fonds est apparenté avec l'Assemblée nationale, les personnes désignées par cette dernière, les ministères, les fonds ainsi qu'avec les entreprises qui sont sous le contrôle du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

17. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régimes de retraite

Les membres du personnel affectés au Fonds participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) et au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations payées par le Fonds et imputées aux résultats de l'année financière s'élèvent à 909 375 $ (927 406 $ en 2009). Les obligations du Fonds envers ces régimes gouvernementaux se limitent aux cotisations à titre d'employeur.

Congés de maladies et vacances

Les modifications de conventions comptables du gouvernement ont entraîné une réduction de la dépense de l'année financière relative aux congés de maladies et vacances donnant lieu à des avantages sociaux futurs pour les employés du Fonds. Cette réduction de dépenses se chiffre à 447 318 $ (450 780 $ en 2009).

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

Notes complémentaires
(non vérifiées)
Au 31 mars 2010

18. INSTRUMENTS FINANCIERS

Risque de crédit

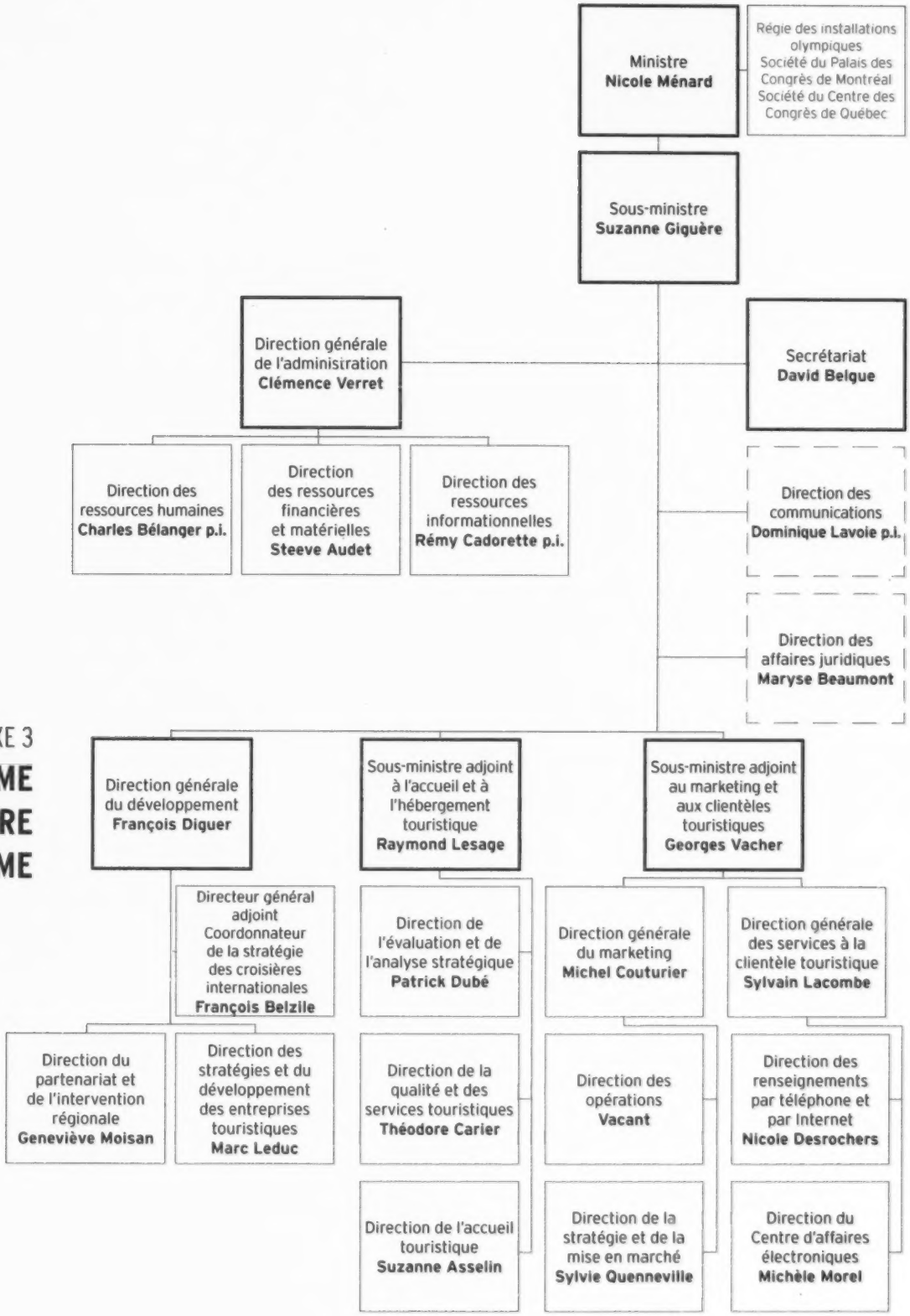
L'exposition au risque de crédit du Fonds correspond à la valeur comptable des éléments d'actifs financiers. Le Fonds procède à une évaluation continue de ces actifs et comptabilise une provision pour pertes au moment où les comptes sont jugés douteux.

Risque de change

Le Fonds réalise certaines de ses opérations en monnaie étrangère. Il ne détient ni n'émet d'instruments financiers en vue de gérer le risque de change auquel il est exposé. Par contre, ces risques n'ont pas d'influence significative sur les résultats et la situation financière du Fonds.

ANNEXE 3

ORGANIGRAMME DU MINISTÈRE DU TOURISME



ANNEXE 4

SUIVI DU PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DU MINISTÈRE DU TOURISME

La présente reddition de comptes pour l'exercice 2009-2010 est fondée sur les objectifs du Plan d'action de développement durable 2009-2013 du Ministère.

Objectif gouvernemental : 1
Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences dans ce domaine ainsi que l'assimilation des savoirs et des savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

Objectif organisationnel : 1
Amener le personnel à appliquer la démarche de développement durable dans ses activités

	Gestes	Suivis
Action : Mettre en œuvre des activités de promotion contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique	Concevoir et mettre en œuvre des mécanismes de communication, dont un bulletin d'information et des sessions de formation sur le développement durable et le développement durable du tourisme.	Action débutée
Indicateurs : Taux d'employés rejoints Taux d'employés ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités courantes		
Cibles : 80 % du personnel aura été sensibilisé d'ici 2011 50 % du personnel aura acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans ses activités courantes d'ici 2013		

Résultats de l'année :	Le Plan d'action de développement durable a été communiqué aux employés en avril 2009. Il a été présenté dans l'édition de juin 2009 du bulletin *Totalement Tourisme*. Un point, « La minute durable », a été instauré dans les réunions mensuelles de la Direction des stratégies et du développement des entreprises touristiques. Ce point se veut l'explication d'un geste responsable aidant à la prise en compte des principes de développement durable.

Objectif gouvernemental : 3 Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec		
Objectif organisationnel : 2 Accroître l'expertise ministérielle en développement durable du tourisme		
	Gestes	**Suivis**
Action : Mettre en œuvre des activités de veille permettant de dresser des bilans de connaissance et de concevoir des mesures d'accompagnement-conseil	Assurer, en partenariat, la veille sur l'état de la recherche en tourisme durable. Déterminer les pratiques les plus porteuses (mesures d'accompagnement) pour l'industrie québécoise à partir de bilans de connaissance. Évaluer les répercussions du Symposium sur le développement durable.	Action débutée
Indicateurs : Nombre d'activités réalisées		
Cibles : Avoir acquis une expertise permettant l'accompagnement		
Résultats de l'année :	Un sondage postsymposium a été préparé à l'hiver 2010 afin d'être tenu auprès de l'industrie touristique en mai. Le sondage s'étendra jusqu'à l'automne étant donné qu'il survient en pleine période touristique. Le Ministère participe et soutient un projet pilote en développement durable, qui se déroulera dans la région de Laval, sur une période de 2 ans et impliquant 12 entreprises touristiques. L'objectif est de développer des outils adaptés (référentiel) qui pourront servir à toutes les entreprises touristiques du Québec afin de mettre en place une démarche en développement durable au sein de leur entreprise. Ce projet est réalisé en partenariat, entre autres, avec Neuvaction, le BNQ et Tourisme Laval. Une entente biennale 2009-2011 avec la Coopérative de solidarité de la Réserve mondiale de la biosphère du Lac-Saint-Pierre a été signée et soutient un projet de labellisation en développement durable des entreprises touristiques.	

Objectif gouvernemental : 6 Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux		
Objectif organisationnel : 3 Soutenir la mise en place de pratiques écoresponsables au sein du Ministère		
	Gestes	**Suivis**
Action : Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable	Adoption d'un cadre de gestion environnementale.	Action débutée
Indicateurs : État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre de gestion environnementale Nombre de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale Nombre de pratiques d'acquisition écoresponsable		
Cibles : Avoir adopté un cadre de gestion environnementale en 2011 Ensemble des mesures adoptées d'ici 2013 devant contribuer à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale Ensemble des pratiques d'acquisition écoresponsable adoptées d'ici 2013		

Résultats de l'année :	Le Ministère a préparé sa première participation à l'activité « Défi Climat » à l'hiver 2010. Par la même occasion, des comités internes ont été créés à Québec et à Montréal, facilitant les échanges entre plusieurs directions. Une activité du lancement de la campagne et du début des inscriptions des employés a été réalisée. Un projet pilote a été mis en place pour comptabiliser les coûts liés à la compensation des gaz à effet de serre de l'ensemble des déplacements liés aux travaux réalisés dans le cadre du *tourisme au nord du 49e parallèle, Stratégie de développement nordique*. De plus, le Ministère est déjà impliqué dans un ensemble de gestes sur les acquisitions écoresponsables ou associés au recyclage, à la réutilisation et à la valorisation (l'impression recto verso, l'utilisation des bacs multimatières « Ici on recycle »).

Objectif gouvernemental : 9
Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes publics d'aide et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières

Objectif organisationnel : 4
Rendre conditionnel le financement des projets relatifs au tourisme à la prise en compte des principes de développement durable

	Gestes	**Suivis**
Action : Mettre en œuvre des pratiques et des activités du *Guide gouvernemental sur le financement responsable*	Participer aux activités du Groupe de travail sur le financement responsable. Développer une démarche ministérielle d'analyse et de soutien (guide) sous l'angle de la démarche de développement durable.	Action débutée
Indicateurs : Degré d'avancement		
Cibles : À déterminer consécutivement à la parution du guide gouvernemental		

Résultats de l'année :	Le *Guide gouvernemental sur le financement responsable* a été rendu public en juillet 2009. Au début de l'année 2009, le Ministère a rendu public son propre guide sur la prise en compte des principes de développement durable dans le cadre du Programme d'aide à la stratégie des croisières internationales. Une adaptation a été réalisée en 2009 pour le Programme d'aide financière aux festivals et événements touristiques et une adaptation sera également faite pour ses autres programmes. Toujours dans le cadre de l'aide financière aux festivals et aux événements touristiques, un critère de bonification de la performance touristique sur les actions réalisées en matière de développement durable a été implanté. Finalement, le Ministère prend maintenant en compte la notion de développement durable dans ses critères pour les avis sectoriels et les analyses des projets d'immobilisation.

Objectif gouvernemental : 14
Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle

Objectif organisationnel : 5
Développer le capital humain et assurer la pérennité de ce capital au sein du Ministère

	Gestes	**Suivis**
Action : Développer une approche de gestion durable des ressources humaines au sein du Ministère	Adapter la démarche de développement durable aux pratiques de gestion des ressources humaines en privilégiant le développement des capacités d'innovation et d'engagement des personnes.	Action non débutée
Indicateurs : Degré d'avancement des travaux Nombre d'activités réalisées		
Cibles : 2012		
Résultats de l'année :	Aucun résultat pour l'exercice 2009-2010	

Objectif gouvernemental : 16 Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables		
Objectif organisationnel : 6 Favoriser le développement du capital humain et assurer la pérennité de ce capital dans l'industrie		
	Gestes	**Suivis**
Action : Développer une approche de gestion durable des ressources humaines en partenariat avec les intervenants du milieu	Création de la Table de concertation en ressources humaines en tourisme ayant pour mandat de trouver des solutions concertées visant à attirer, recruter, développer et fidéliser des ressources humaines de qualité dans l'industrie.	Action non débutée
Indicateurs : Degré d'avancement des travaux Nombre d'activités réalisées		
Cibles : 2013		
Résultats de l'année :	Aucun résultat pour l'exercice 2009-2010	

Objectif gouvernemental : 18 Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies ainsi que dans les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux		
Objectif organisationnel : 7 Développer la perspective du développement durable dans l'accompagnement des entreprises et des organismes municipaux		
	Gestes	**Suivis**
Action : Établir et mettre en œuvre les dispositions du plan d'action gouvernemental pour l'accompagnement-conseil des organismes municipaux et régionaux et des entreprises qui soutiennent le dynamisme territorial	Création d'outils d'information et de sensibilisation pour les acteurs de l'industrie touristique et des organismes municipaux.	Action débutée

Indicateurs : Nombre d'entreprises et d'organismes municipaux ayant été informés sur le tourisme durable Nombre d'actions mises en œuvre auxquelles participe le ministère du Tourisme	
Cibles : Avoir mis en œuvre l'ensemble des actions auxquelles participe le Ministère d'ici 2013	
Résultats de l'année :	Le Ministère a participé au cours de 2009-2010 aux deux tables interministérielles consacrées à l'élaboration des deux plans d'action gouvernementaux pour l'accompagnement-conseil des entreprises et des organismes municipaux. Le Ministère a notamment participé aux travaux préparatoires à un sondage mené auprès des entreprises sur la connaissance du développement durable. Il examine actuellement la possibilité d'adapter l'outil d'accompagnement des entreprises conçu par le MDEIE au secteur touristique. Par ailleurs, le Ministère a participé au Comité sur le paysage qui a été créé dans le cadre de la Table d'accompagnement des organismes municipaux. Dans le cadre de ses activités liées au Plan Nord, le Ministère élabore une stratégie de développement touristique pour le territoire situé au nord du 49e parallèle, structurée en fonction des principes de développement durable, qui sera mise en œuvre avec les communautés intéressées, en tenant compte de leur capacité d'accueil et du potentiel touristique du territoire concerné.

Motifs justifiant que certains objectifs de la Stratégie gouvernementale n'ont pas été retenus dans le premier Plan d'action de développement durable du ministère du Tourisme

Objectifs étrangers à la mission, aux mandats et aux compétences du Ministère
Objectifs de la Stratégie gouvernementale
2. Dresser et actualiser périodiquement le profil du développement durable au Québec.
5. Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé ainsi qu'à la sécurité et en atténuer les conséquences.
8. Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement (biocarburants, biomasse, énergie solaire, énergie éolienne, géothermie, hydro-électricité, etc.) dans le bilan énergétique du Québec.
13. Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions.
15. Accroître le niveau de vie.
17. Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.
20. Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.
26. Prévenir la pauvreté ainsi que l'exclusion sociale et les combattre.
27. Accroître la scolarité, le taux de diplomation et les compétences de la population.
29. Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail.

Objectifs étrangers à la mission, aux mandats et aux compétences du Ministère	
Objectifs de la Stratégie gouvernementale	**Objectifs du Plan d'action**
10. Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation responsables et favoriser au besoin la certification des produits et des services.	
23. Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable.	5
25. Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.	2, 3, 7
28. Accroître la participation à des activités de formation continue et la qualification de la main-d'œuvre.	2, 5 6

Contribution indirecte du Plan d'action à certains objectifs stratégiques

Objectifs de la Stratégie gouvernementale	**Objectifs du Plan d'action**
4. Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.	
7. Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.	2, 3
11. Révéler davantage les externalités associées à la production et à la consommation de biens et de services.	2, 4
12. Favoriser le recours aux mesures incitatives économiques, fiscales et non fiscales, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable.	3, 4, 5 3, 4, 5
19. Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones.	2, 3
21. Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique.	2, 3
22. Assurer la protection et la mise en valeur du patrimoine et des ressources naturelles dans le respect de la capacité de support des écosystèmes.	2, 5
24. Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté.	2, 5

Tourisme Québec